

Guía para el buen uso de los Servicios de Asistencia al Viajero

Estimado Pasajero:

Para acceder a los servicios de asistencia al viajero **es imprescindible que se comunique con nuestra Central de Asistencias.**

Moon Assistance ofrece el servicio de asistencia al viajero en todo el mundo.

Con un simple llamado, un equipo profesional capacitado y entrenado para asistirlo, atenderá su llamado en su propio idioma para contener y solucionar cualquier imprevisto e inconveniente.

Lea atentamente las presentes Condiciones Generales y las instrucciones que contiene para la activación del servicio.

Los servicios de asistencia al Viajero “**Moon Assistance**”, en adelante los “Servicios”, se rigen por específicas condiciones generales que el beneficiario acepta en el momento de la contratación. Si por cualquier razón el beneficiario no las hubiera recibido, deberá reclamarlas antes de iniciar su viaje a la agencia con la que haya operado o bien podrá bajarlas directamente del sitio web de **Moon Assistance**: www.moonassistance.com, como así también solicitarlas por mail a la dirección comercial@moonassistance.com. Le recordamos que es preciso que las lea detenidamente antes de iniciar el viaje, para conocer cómo requerir asistencia en caso de necesidad durante su viaje.

• Verificación de datos personales y de su voucher contratado

En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado encontrará el detalle de los datos personales y de viaje por Ud. Informados, como así también el detalle de las prestaciones que comprenden el producto adquirido, sus topes, prestaciones y limitaciones. Le rogamos verifique todos estos datos y en caso de encontrar diferencias o datos faltantes tales como el contacto en caso de emergencia se comunique con nosotros para su inmediata corrección.

Controle también en su voucher que las características, topes y servicios que incluye sean coincidentes con el producto adquirido.

• Cómo se pide asistencia?

Para solicitar asistencia el beneficiario deberá contactar a la Central Operativa de Asistencias de Moon Assistance a los teléfonos abajo detallados o bien, en el voucher de asistencia al viajero Moon Assistance que le ha sido enviado y entregado, en la sección Producto encontrará el/los número/s telefónicos de contacto para los casos de productos con líneas exclusivas de atención y en todos los casos con la siguiente información a mano:

- Voucher Moon Assistance y su número
- Número telefónico del lugar donde se encuentra (con código de país y área):
- Dirección/Domicilio del lugar donde se encuentra (calle, ciudad, nombre hotel, etc.).

Argentina: 0800-999-1132

Brasil: 0800 761 0213

España: 900 995 408

Estados Unidos: +1-888-297-5304

Resto del mundo: +54 11 4129-7540

(*) El signo + equivale a código de acceso para llamadas internacionales del país donde se encuentre (00, 0, etc.)

(**) En el caso de no poder comunicarse mediante el sistema de cobro revertido (collect call) debido a que el teléfono que utiliza no admite ese sistema de comunicación, efectúe la llamada a su cargo y conserve el comprobante del gasto: le reintegraremos el costo del llamado.

Todas las comunicaciones telefónicas de la Central de Asistencias, por razones de seguridad y de calidad podrán ser grabadas.

También podrá solicitar asistencia mediante el correo electrónico: asistencias@moonassistance.com

• Cancelación o Interrupción de su Viaje:

Si Ud. debiera cancelar o interrumpir repentinamente y en forma definitiva su viaje, verifique en su voucher de asistencia si su cobertura dispone del servicio de Garantía de Gastos o Seguro de Cancelación y/o Interrupción de Viaje y verifique en las cláusulas correspondientes de las Condiciones Generales las circunstancias bajo las que aplican, ya que Ud. debe informar este hecho en forma fehaciente e inmediatamente dentro de las 24 horas de ocurrido el evento que origina la cancelación o interrupción.

- Procedencia: Sólo para los Servicios contratados que incluyan este beneficio. La causa deberá ser informada dentro de las 24 horas de ocurrida.
- Causas: fallecimiento del titular, accidente del titular seguido de lesiones corporales incapacitantes para el inicio del viaje, enfermedad grave del titular que lo obligue a estar hospitalizado por un lapso de tiempo superior a 3 días, fallecimiento, accidente seguido de lesiones corporales o enfermedad grave que obligue a la hospitalización por un término superior a 3 días del cónyuge, ascendientes o descendientes en primer grado de parentesco (consanguíneo) del titular o Convocatoria del titular como parte, testigo o jurado de un tribunal.
- Gastos reembolsables. Límites: **Moon Assistance**, reembolsará al beneficiario, hasta el límite máximo previsto en las Condiciones Generales del Servicio contratado, los gastos que no haya recuperado y se hayan declarado irrecuperables, pagados en concepto de depósitos o anticipos de servicios de hospedaje en hotel y/o de los cargos por cancelación de la utilización de un transporte público autorizado, de acuerdo a las Condiciones Generales relativas al tour o servicios adquiridos.
- Alcance: El Alcance del beneficio está previsto en el texto de las Condiciones Generales.

• Anulación de su voucher:

Las solicitudes y trámites de cancelación de los servicios de asistencia al viajero podrán iniciarse con un mínimo de 72 horas de anticipación a la fecha de inicio de su vigencia. Este trámite deberá realizarse enviando un correo electrónico a la dirección comercial@moonassistance.com

• Prolongación de su Viaje:

En el caso que Usted prolongue imprevistamente su permanencia en el extranjero podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher de servicio una vez iniciado el viaje pero antes de la finalización de la vigencia del voucher anterior. La solicitud deberá realizarse exclusivamente a la Central de Asistencias, que se reserva, a su exclusivo criterio, el derecho de acceder o no a la nueva emisión solicitada. Por más información, las condiciones descritas en la cláusula correspondiente de las condiciones generales.

• Consejos útiles para leer atentamente antes de su viaje:

- Ante cualquier inconveniente llame a **Moon Assistance** en forma inmediata.
- La Central de Asistencias de **Moon Assistance** se encuentra operativa las 24 horas de los 365 días del año.
- Si su vuelo es cancelado o demorado por más de 6 (seis) horas, obtenga de la compañía aérea la constancia escrita correspondiente y llámenos desde allí. Con el fin de solicitar el reembolso de gastos que correspondiesen según el tipo de servicio adquirido (verifique en su voucher de asistencia si su cobertura dispone de este servicio y en la cláusula correspondiente de las Condiciones Generales), conserve los recibos y comprobantes originales de los gastos relacionados a la demora o cancelación del vuelo.
- Ante cualquier eventualidad con su equipaje, no salga del recinto de entrega de equipajes, acérquese al mostrador de atención de la aerolínea a efectos de realizar la correspondiente denuncia y obtenga su formulario P.I.R. (Property Irregular Report) e inmediatamente llámenos desde allí. Luego, verifique las cláusulas correspondientes de las Condiciones Generales.
- Exija y guarde cada comprobante de gastos a los que haya debido incurrir por cualquier tipo de inconveniente que se le haya presentado durante su viaje.
- Si el problema que se ha presentado corresponde a una emergencia con riesgo de vida y no tiene posibilidades de comunicarse con nuestra Central de Asistencias, es fundamental que Ud. reciba asistencia en el lugar en que se encuentre, a través de los profesionales y/o establecimientos sanitarios que puedan atenderlo. Luego, indefectiblemente y dentro de las 24hs. Siguiendo deberá Ud. o cualquier persona que lo acompañe comunicarse con la Central de Asistencias de **Moon Assistance** y proporcionar toda la información relativa a la asistencia recibida. Siga cuidadosamente estas indicaciones, ya que de ello dependerá que **Moon Assistance** se haga cargo de los gastos devengados.
- En casos de haber recibido asistencia hospitalaria, por favor completar el formulario de Autorización para Revelar Historia Clínica y hacerlo llegar a nuestra central de asistencias.
- En casos de pasajeros menores de 21 años viajando solos, por favor completar previamente el formulario de Autorización para Revelar Historia Clínica y hacerlo llegar a nuestra central de asistencias (ver formulario adjunto al final del texto de las presentes condiciones generales)
- Para aquellos pasajeros menores de 18 años con destino en los Estados Unidos de América (U.S.A.) es requisito que presenten en forma escrita un texto notariado en el que se especifique y se autorice al adulto acompañante la custodia del mismo a efecto de cuidados médicos, ya que la ley en U.S.A. prohíbe tratar a un menor de edad sin este documento a menos que se trate de una emergencia médica (ver formulario adjunto al final del texto de las presentes condiciones generales).

Moon Assistance agradece su confianza y elección.



Clausula	Concepto
1	Servicios de Asistencia al Viajero. Concepto y tipos
2	Topes y Limitaciones
3	Beneficiario. Concepto
4	Titularidad. Cesión
5	Viaje
6	Ámbito territorial
7	Domicilio
8	Vigencia de los servicios
	Vigencia de los servicios ANUALES
	Vigencia de los servicios con RENOVACION AUTOMATICA
	Vigencia de los servicios con PERIODO DE CARENIA
9	Cómo se pide asistencia
10	Obligaciones del Beneficiario
11	Monto Máximo Global
12	Detalle de prestaciones incluidas dentro del tope por asistencia médica por enfermedad y/o accidente
	Asistencia Médica por enfermedad y/o accidente
	Atención de Preexistencias
	Consultas médicas
	Atención por especialista
	Exámenes médicos complementarios
	Terapia de recuperación física
	Medicamentos
	Odontología
	Internaciones
	Intervenciones quirúrgicas
	Terapia Intensiva y Unidad Coronaria
	Traslados sanitarios
	Repatriaciones Sanitarias
	Regreso de acompañante del pasajero repatriado
	Repatriación o Traslado de restos
	Límite de gastos de Asistencia Médica por Enfermedad
	Límite de Gastos de Asistencia Médica por Accidentes
	Límite de Gastos de asistencia médica por accidentes ocurridos con motivo o en ocasión de la práctica de deportes
	Deducible
	Copago
	Acompañamiento de menores
	Traslado de un familiar
	Gastos de estadía de un familiar
	Viaje de regreso
	Viaje de regreso por fallecimiento de un familiar
	Gastos de Hotel por convalecencia
	Asistencia Médica en caso de COVID-19 positivo
13	Reintegro de gastos por vuelo demorado, cancelado o imposibilidad de embarque
14	Traslado de ejecutivos por emergencias
15	Transmisión de mensajes urgentes
16	Asistencia en caso de extravío o robo de documentos y/o tarjetas de crédito
17	Transferencia de fondos
18	Regreso anticipado por siniestro en el domicilio
19	Línea de Consultas
20	Línea de Consultas y Asistencias especiales 24hs
21	Wallet Assistance
22	Exclusiones
23	Localización de equipaje
24	Compensación por pérdida de equipaje
25	Compensación de gastos por demora o pérdida de equipaje
26	Anticipo de fondos para fianzas y asistencia legal
27	Alquiler de Notebook
28	Traducción de documentos comerciales
29	Reembolso por cancelación del viaje
30	Reembolso de gastos de cancelación de viaje: Modalidad "Todo Concepto"
31	Compensación por daño en equipaje
32	Compensación de gastos por trip delay
33	Servicio de Asistencia al Vehículo y al Hogar
34	Compensación de gastos en casos de modificación y extensión de vigencia
35	Seguros
	a) Seguro de Accidentes Personales en caso de muerte accidental en Transporte Público
	b) Seguro de Accidentes Personales en caso de Muerte Accidental 24hs
	c) Seguro de Incapacidad Total y Permanente por Accidente en medio de Transporte Público
	d) Seguro por Cancelación e Interrupción de Viaje
36	Reintegros
37	Solicitud de Anulación del voucher de servicio
38	Requisitos para la emisión de un nuevo voucher de servicio
39	Subrogación
40	Circunstancias Excepcionales
41	Reserva
42	Servicios no acumulativos
43	Ley y Jurisdicción aplicable
44	Prescripción
Página 18	AUTORIZACIÓN PARA REVELAR HISTORIA CLINICA
Página 18	AUTORIZACIÓN PARA REVELAR HISTORIA CLINICA, OTORGADA POR REPRESENTANTES LEGALES
Página 19	AUTORIZACIÓN PARA ATENCIÓN MÉDICA DE MENORES DE 18 AÑOS OTORGADA POR REPRESENTANTES LEGALES
Página 19	AUTHORIZATION FOR MEDICAL ATTENTION FOR MINORS UNDER THE AGE OF 18 ISSUED BY LEGAL REPRESENTATIVES

Servicios de Asistencia al Viajero Moon Assistance

Condiciones Generales

1.- Servicios de Asistencia al Viajero. Concepto y tipos.

El servicio de asistencia al viajero, que brinda **Seld Group S.A.S** a través de su red de prestadores para su marca **Moon Assistance**, –en adelante **Moon Assistance**, es el conjunto de prestaciones asistenciales que amparan al beneficiario de las mismas durante los viajes que realice. Las presentes Condiciones Generales contemplan los distintos servicios que **Moon Assistance** brinda y que se distinguen por sus diferentes alcances, modalidades y limitaciones.

La prestación que se otorga no constituye un seguro médico ni de cualquier otro tipo, ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social ni de medicina prepaga. Los servicios y prestaciones aquí descritas están orientados exclusivamente a la asistencia en viaje en caso de eventos súbitos e imprevisibles que impidan la normal continuación del mismo.

2.- Topes y Limitaciones.

- En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado encontrará el detalle de las prestaciones que comprenden el producto adquirido, sus topes, prestaciones y limitaciones, según se estipula en las presentes condiciones generales.
- En el voucher el beneficiario podrá leer de un modo ágil y dinámico las prestaciones que componen el tipo de servicio de asistencia al viajero que haya contratado y sus topes de cobertura.

3.- Beneficiario. Concepto.

El beneficiario del servicio de asistencia al viajero, cualquiera sea el tipo, es la persona física que lo haya contratado. El beneficiario debe ser ciudadano del país en que contrata el servicio o residente permanente.

Para poder contratar los servicios de asistencia al viajero denominados ANUALES de 15, 30, 60, 90 y hasta 120 días consecutivos de vigencia por viaje, la persona debe ser menor de 75 (setenta y cinco) años de edad.

En algunos casos, para los pasajeros mayores de 75 años la cobertura se reduce en un 50%. Esta condición no está incluida en todos los productos. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección **PRODUCTO/ Aplicaciones para Mayores de edad** se detalla si el producto adquirido incluye esta condición.

En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección **PRODUCTO** encontrará las especificaciones y limitaciones que corresponden al producto adquirido, sus topes y prestaciones.

4.- Titularidad. Cesión.

Los Servicios de Asistencia al Viajero no se pueden ceder ni transferir a otras personas.

5.- Viaje.

Los Servicios de Asistencia al Viajero se prestan en viaje. Se entenderá por viaje, a la salida del beneficiario al exterior del país de la contratación del servicio y el posterior regreso al mismo, para los servicios de asistencia al viajero con alcance internacional. Será una carga del beneficiario acreditar la fecha de salida y la duración del viaje, mediante toda la documentación que sea necesaria a tal fin, tales como por ejemplo pasajes, pasaportes, constancias de salida y entrada al países de origen si no fuera requerido pasaporte por las autoridades migratorias, vouchers de hotelería, etc.

La negativa por parte del beneficiario a presentar dicha documentación, eximirá a **Moon Assistance** de prestar servicio alguno. El beneficiario no puede contratar más de un servicio a la vez para el mismo viaje.

Para los Servicios de Asistencia al Viajero con cobertura internacional que sean contratados por pasajeros residentes en la República Argentina, se entenderá por viaje a la salida del beneficiario fuera del radio de los 100 Km. de su domicilio y el posterior regreso al mismo y tienen adicionalmente y sin cargo una cobertura dentro del territorio de la República Argentina y exclusivamente a partir de los 100Km del domicilio de residencia habitual, que asciende a los mismos topes de cobertura del producto "Nacional", consulte por alcances y topes de cobertura de este producto.

6.- Ámbito territorial.

En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección **PRODUCTO** se detalla el alcance territorial de cada servicio así también como las especificaciones y limitaciones que corresponden al producto adquirido, sus topes y prestaciones.

Para los Servicios de Asistencia al Viajero con cobertura internacional que sean contratados por pasajeros residentes en la República Argentina, se entenderá por viaje a la salida del beneficiario fuera del radio de los 100 Km. de su domicilio y el posterior regreso al mismo. Estos vouchers tienen adicionalmente y sin cargo una cobertura dentro del territorio de la República Argentina y exclusivamente a partir de los 100Km del domicilio de residencia habitual, que asciende a los mismos topes de cobertura del producto "Nacional", consulte por alcances y topes de cobertura de este producto.

7.- Domicilio.

A todos los efectos de las presentes condiciones generales se considerará como domicilio del beneficiario, el que surja de la documentación oficial (pasaporte, cédula, etc.) que acredite la identidad del beneficiario, reconocida como tal internacionalmente.

8.- Vigencia de los servicios.

La vigencia de los Servicios de Asistencia al Viajero comenzará a partir del inicio de viaje para el cual han sido contratados, con prescindencia de la fecha de emisión del voucher correspondiente. Se extenderá por los días efectivamente contratados y abonados.

Los servicios de asistencia al viajero tienen establecido un límite en la cantidad máxima y mínima de días de emisión (contratación). En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección **PRODUCTO** se estipulan dichos límites. El servicio de asistencia se extenderá hasta dichos límites con prescindencia de la cantidad de días que se hayan contratado y abonado.

Los Servicios de Asistencia al Viajero ANUALES amparan al beneficiario por una determinada cantidad de días consecutivos por cada viaje, según corresponda de acuerdo al servicio adquirido, que realice durante el año de vigencia del contrato. Los Servicios de Asistencia al Viajero ANUALES no tienen restricciones en cuanto a la cantidad de viajes que el beneficiario puede realizar dentro del año, pero el acceso a los servicios en cada viaje queda limitado a la cantidad de días dispuesta en el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección **PRODUCTO**.

Los Servicios de Asistencia al Viajero con "RENOVACION AUTOMATICA" tendrán una vigencia que comenzará a partir del momento y fecha de su contratación y se extenderá por un año, que se renovará automáticamente por períodos iguales, a menos que alguna de las partes opte por la no renovación de su vigencia. A tal fin, la parte que opte por la no renovación de su vigencia deberá notificar por medio fehaciente a la otra su voluntad de no renovación, con una anticipación que no podrá ser inferior a 30 (días) corridos de la fecha de vencimiento de la vigencia originaria o cualquiera de sus prórrogas. La finalización de la vigencia implicará automáticamente el cese de todos los servicios incluyendo aquellos casos iniciados y en curso al momento del fin de vigencia. No todos los productos corresponden a esta modalidad, en el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección **PRODUCTO** en la sección "Notas y Observaciones" se estipulan aquellos productos que contemplan este tipo de vigencia.

Será condición esencial para la entrada en vigencia de los Servicios de Asistencia al Viajero, que la agencia emisora del voucher comunique a **Moon Assistance** y en

forma previa al inicio del viaje, la contratación del servicio por parte del beneficiario.

La finalización de la vigencia implicará automáticamente el cese de todos los servicios incluyendo aquellos casos iniciados y en curso al momento del fin de vigencia. Los Servicios de Asistencia al Viajero dejan de tener vigencia cuando el beneficiario regrese al país de su contratación o a su domicilio de residencia habitual.

No se admitirán bajo ninguna circunstancia, una vez entrado en vigencia el servicio de asistencia al viajero, modificaciones del plazo de duración ni cancelaciones.

Vigencia de los servicios - Periodo de Carencia:

Aplicable solo para los casos en que al momento de la contratación del servicio, **Moon Assistance** haya autorizado para el beneficiario en forma fehaciente un PERIODO o PLAZO de CARENIA.

Los Servicios de Asistencia al Viajero deberán ser adquiridos indefectiblemente con anterioridad a la fecha de iniciación del viaje del beneficiario en su país de residencia habitual, es decir que no podrán adquirirse estando el beneficiario en el extranjero luego de iniciado su viaje. Sin perjuicio de lo antedicho, cuando el beneficiario haya iniciado su viaje y solicite la emisión de su voucher de servicio, deberá solicitar la autorización de aplicación del PERIODO o PLAZO de CARENIA.

El PERIODO o PLAZO de CARENIA, es el Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas todas o algunas de las prestaciones y servicios incluidos dentro de las garantías del voucher contratado.

Moon Assistance se reserva, a su exclusivo criterio, el derecho de acceder o no al otorgamiento de dicho periodo o plazo.

9.- Cómo se pide asistencia.

a) Para solicitar alguna de las prestaciones previstas en las presentes condiciones generales, el beneficiario deberá contactar a la Central de Asistencias de **Moon Assistance** a los siguientes teléfonos:

Argentina: 0800-999-1132

Brasil: 0800 761 0213

España: 900 995 408

Estados Unidos: +1-888-297-5304,

Resto del mundo: +54 11 4129-7540

(*)En el caso de no poder comunicarse mediante el sistema de cobro revertido, **Moon Assistance** le reintegrará el costo del llamado a la Central de Asistencias contra la presentación del comprobante original.

En los casos de encontrarse el pasajero en países donde **Moon Assistance** posee números telefónicos de contacto gratuitos del tipo 0-800, 1-800, 900, etc. serán informados en el material entregado al pasajero.

En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado se detallan los números telefónicos de contacto. Si el producto adquirido contempla una línea telefónica de atención exclusiva, dicho número telefónico se informa en la sección PRODUCTO.

b) Deberá informar su nombre y apellido, número de pasaporte o documentación oficial de identidad, número de voucher, vigencia del servicio, lugar donde se encuentra, teléfono de contacto en dicho lugar y el tipo de prestación que solicita.

c) Todas las comunicaciones telefónicas de la Central de Asistencias, por razones de seguridad y de calidad podrán ser grabadas, registradas y podrán ser utilizadas como prueba en caso de conflicto.

También podrá solicitar asistencia mediante el correo electrónico: asistencias@moonassistance.com

10.- Obligaciones del Beneficiario.

El beneficiario deberá:

a) Solicitar a la Central de Asistencias el servicio que requiera de acuerdo a las presentes condiciones generales y/o autorización antes de incurrir en gastos, salvo en los casos de emergencia previstos en el apartado siguiente.

b) Si por motivos de fuerza mayor debidamente justificados o en casos de emergencias con riesgo de vida, el beneficiario podrá recurrir al servicio médico de urgencia más próximo al lugar donde se encuentre, debiendo comunicarse personalmente o a través de su acompañante a la Central de Asistencias de **Moon Assistance** para informar sobre la urgencia sufrida y la asistencia recibida desde el lugar de ocurrencia, dentro de las 24 (veinticuatro) horas improrrogables de ocurrido el evento y encontrándose en el lugar donde fue asistido. En caso de encontrarse solo, las 24 horas empezarán a correr a partir del momento de cesada la imposibilidad para comunicarse. El beneficiario deberá proporcionar a **Moon Assistance** los comprobantes y documentación originales que justifiquen la emergencia sufrida.

c) Cumplir con las soluciones propuestas por **Moon Assistance**

d) Proveer todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por **Moon Assistance** e) Entregar a **Moon Assistance** los tickets de pasajes que posea en los casos en que **Moon Assistance** se haga cargo de sus viajes. En tal caso **Moon Assistance** responderá solamente por la diferencia mayor que pudiera existir cuando correspondiera.

f) Autorizar expresamente a **Moon Assistance** y/o a las personas que ésta designe, a fin de que pueda tener acceso a la historia clínica del beneficiario, inclusive la anterior al viaje así como toda otra información de carácter médico, que el Departamento Médico de **Moon Assistance** pueda razonablemente necesitar con el fin de coordinar la asistencia del beneficiario y determinar la procedencia o no de la toma a cargo de los servicios.

g) Proporcionar a **Moon Assistance**, todos los elementos necesarios para comprobar de un modo fehaciente la fecha de salida del viaje.

h) El beneficiario que no haya cumplido con los procedimientos previstos en las cláusulas 9 y 10, no podrá solicitar reintegro de gasto alguno, cualquiera haya sido la emergencia o imposibilidad.

11.- Monto Máximo Global

Es la suma de tope de gastos que **Moon Assistance** abonará y/o reembolsará al beneficio por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales. La suma total de gastos por todos los servicios no podrá exceder el "Monto Máximo Global" que se indica en su voucher.

12.- Detalle de prestaciones.

a) Los servicios de asistencia médica se limitan exclusivamente el tratamiento de urgencia del cuadro agudo que impida la continuación del viaje.

b) Las obligaciones asumidas por **Moon Assistance** sólo regirán para enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio del viaje. Quedan expresamente excluidas todas las dolencias preexistentes, crónicas o no, conocidas o no por el titular, las enfermedades en curso de tratamiento así como sus consecuencias y agudizaciones. En estos casos sólo se reconocerá, si a su exclusivo juicio correspondiese, la primera consulta clínica por la que se determine la preexistencia de la enfermedad.

c) **Límite de Gastos por Atención de Preexistencias:**

Esta prestación no está incluida en todos los productos. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

Moon Assistance cubrirá exclusivamente y de acuerdo al servicio adquirido, el tratamiento de urgencia del cuadro agudo que impida la continuación del viaje, aun cuando la enfermedad sea preexistente al viaje, hasta los topes que fija para cada tipo de servicio y de acuerdo al tope indicado en el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO en el apartado Gastos Médicos por preexistencias.

Se entiende por **Enfermedad Preexistente o Crónica** a toda dolencia o enfermedad conocida o no por el beneficiario o un accidente que reconozca una etiología u origen anterior a la fecha de inicio de la vigencia del voucher o del viaje (la que sea posterior), así como sus agudizaciones y consecuencias incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje y que sean factibles de ser objetivadas a través de métodos complementarios de diagnóstico.

d) **Límite de Gastos por Asistencia Médica por enfermedad y/o accidente:**

La asistencia médica incluye las prestaciones que se detallan a continuación:

- 1) **Consultas médicas:** se prestarán en caso de accidente o enfermedades agudas e imprevistas. Cuando se trate de enfermedades preexistentes al viaje, se aplicará lo previsto en la presente cláusula apartado c). **Moon Assistance** podrá coordinar visitas a domicilio siempre y cuando el tipo de emergencia lo amerite y haya disponibilidad en la red de prestadores médicos que brinden estos servicios en la localidad donde deba asistir la emergencia y en el horario solicitado.

- 2) **Atención por especialista:** cuando sea indicada por los equipos médicos de urgencia y autorizada previamente por la Central de Asistencias de **Moon Assistance**
- 3) **Exámenes médicos complementarios:** Análisis de orina, sangre, etc.; radiografías, electrocardiografías y/o cualquier otro estudio que sea ordenado por los profesionales indicados por **Moon Assistance** y autorizados por la Central de Asistencias de **Moon Assistance**
- 4) **Terapia de recuperación física:** en los casos de traumatismos si el Departamento Médico de cualquier otro estudio que sea ordenado por los profesionales indicados por **Moon Assistance** y autorizados por la Central de Asistencias de **Moon Assistance** lo autorizara y habiendo sido prescripto por el médico tratante, **Moon Assistance** tomará a cargo hasta 10 (diez) sesiones de fisioterapia, kinesioterapia, etc., según prescripción médica.
- 5) **Medicamentos:** **Moon Assistance** se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados para la afección que diera lugar a la asistencia, hasta el tope máximo que por viaje corresponda al tipo de servicio de asistencia al viajero contratado y conforme se fija en la sección PRODUCTO de el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado. Los gastos de medicamentos serán imputados a cuenta del límite máximo de gastos médicos conforme a lo establecido en la cláusula 11.-
- 6) **Odontología:** **Moon Assistance** se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia limitado al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria, hasta el tope máximo que por viaje corresponda al tipo de servicio de asistencia al viajero contratado y conforme se fija en la sección PRODUCTO de el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado. Los gastos por atención odontológica serán imputados a cuenta del límite máximo de gastos conforme a lo establecido en la cláusula 11.-
- 7) **Internaciones:** cuando los médicos designados por **Moon Assistance** así lo prescriban, se procederá a la internación en el Centro Asistencial más próximo al lugar del accidente o enfermedad, y adecuado según el exclusivo criterio de **Moon Assistance**. Dicha internación estará a cargo de **Moon Assistance** durante todo el tiempo de vigencia del servicio. La cantidad de días complementarios por internación dependerá del tipo de servicio contratado hasta el tope máximo que por viaje corresponda dicho servicio conforme se fija en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.
- 8) **Intervenciones quirúrgicas:** cuando sean autorizadas por el Departamento Médico y la Central de Asistencias de **Moon Assistance** en los casos de emergencia que requieran urgentemente este tratamiento.
- 9) **Terapia Intensiva y Unidad Coronaria:** cuando la naturaleza de la enfermedad o lesiones lo requieran, y siempre con autorización del Departamento Médico y de la Central de Asistencias de **Moon Assistance** se proveerá este tipo de tratamiento.
- 10) **Traslados sanitarios:** en casos de emergencia, **Moon Assistance** organizará el traslado al centro asistencial más próximo al lugar del accidente o enfermedad, a fin de que el beneficiario reciba atención médica. En caso de que el médico tratante aconseje el traslado a otro lugar con infraestructura más adecuada para el tratamiento de las lesiones, con proximidad suficiente al lugar del accidente o enfermedad, y el departamento médico de **Moon Assistance** concuerde con el consejo médico, se procederá a la coordinación del mismo, según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por la Central de Asistencias de **Moon Assistance**. Únicamente razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo del departamento médico de **Moon Assistance**, serán tenidas en cuenta para decidir la procedencia y/o urgencia del traslado sanitario del Beneficiario. Si el departamento médico de **Moon Assistance** considera que el beneficiario se encuentra bien atendido en el lugar en que se encuentra, o que el centro asistencial en cuestión cuenta con la infraestructura necesaria para el cuidado y tratamiento de la lesión o enfermedad o que el beneficiario no se encuentra en condiciones físicas aptas para que se lo traslade sin poner en riesgo su vida o integridad física, **Moon Assistance** se encuentra facultada para no autorizar la toma a cargo de los gastos del traslado sanitario. En tales casos **Moon Assistance** quedará liberada de tener que prestar dicho servicio y eximida de toda responsabilidad, cuando el Beneficiario y/o sus acompañantes, debidamente informados y advertidos del riesgo, decidieran proceder con el traslado sanitario desoyendo el consejo del departamento médico de **Moon Assistance**.
- 11) **Repatriaciones Sanitarias:** Cuando el Departamento Médico de **Moon Assistance** estime necesario efectuar la repatriación sanitaria del beneficiario, como consecuencia de un accidente grave, la repatriación del herido será efectuada, previa autorización del Departamento Médico de **Moon Assistance**, según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por la Central de Asistencias de **Moon Assistance**, hasta el país de residencia habitual del beneficiario. Esta repatriación deberá ser autorizada también por el médico tratante. Si el beneficiario o sus acompañantes decidieran efectuar la repatriación, dejando de lado la opinión del Departamento Médico de **Moon Assistance**, ninguna responsabilidad recaerá sobre **Moon Assistance** por dicha actitud, siendo la repatriación, sus costos y consecuencias por cuenta y riesgo del beneficiario y/o sus acompañantes.
- 12) **Regreso de acompañante del pasajero repatriado:** Cuando un beneficiario sea repatriado, **Moon Assistance** organizara y tomara a su cargo el desplazamiento de 1 (un) acompañante de regreso al lugar de residencia permanente del beneficiario, siempre y cuando dicho acompañante sea también beneficiario de un voucher de asistencia en viaje de **Moon Assistance** y estuviera viajando junto al beneficiario repatriado al momento de producirse la asistencia que motiva la Repatriación Sanitaria. La elección de el (los) medio (s) a utilizarse quedará a exclusivo criterio de **Moon Assistance**.
- 13) **Repatriación o Traslado de restos:** En caso de fallecimiento del beneficiario durante el viaje, **Moon Assistance** organizará y tomará a su cargo, por el medio que **Moon Assistance** considere más conveniente, los gastos de féretro de traslado, trámites administrativos y transporte hasta la localidad de residencia. Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios e inhumación no estarán a cargo de **Moon Assistance**. **Moon Assistance** no será responsable por el traslado de los restos, ni efectuará reintegro alguno por este concepto en caso de que empresas funerarias u otros terceros tomen intervención antes que **Moon Assistance**. Este servicio se brindará únicamente si la intervención de **Moon Assistance** es solicitada en dentro de las 48 horas del fallecimiento. Este servicio no se prestará en caso de fallecimiento por enfermedades preexistentes al viaje.
- 14) **Límite de gastos de Asistencia Médica por Enfermedad:** **Moon Assistance** cubrirá los gastos que se generen como consecuencia de las prestaciones detalladas en la presente cláusula hasta un tope máximo por viaje que dependerá del tipo de servicio contratado y que se fija en la sección PRODUCTO de el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.
- 15) **Límite de Gastos de Asistencia Médica por Accidentes:**
 - a) Se entiende por accidente al evento generativo que de un daño corporal que sufre el beneficiario y que pueda ser determinado por los médicos de una manera cierta. El evento tuvo que haber sido ocasionado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, externos, violentos y visibles y/o por la acción repentina y violenta de un agente externo en movimiento e independientemente de la voluntad del beneficiario. Así también como la lesión o dolencia resultante que se provocó por tales agentes e independientemente de cualquier otra causa.
 - b) Cuando la asistencia médica al beneficiario sea requerida como consecuencia de un accidente conforme se lo define en el apartado a) anterior, el límite máximo de gastos por asistencia médica, se extiende a los topes que se fijan en la sección PRODUCTO de el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en el apartado "Asistencia Médica por accidente".
 - c) En caso de accidente que involucre y afecte a más de un beneficiario (cúmulo), la responsabilidad máxima de **Moon Assistance** y el límite de gastos detallado en la presente no excederá en conjunto y para todos los beneficiarios que se vean involucrados, de la cantidad de U\$S 250.000 (doscientos cincuenta mil dólares estadounidenses) por viaje. Asimismo, siempre en caso de cúmulo, se mantendrá para cada beneficiario el tope de gastos por asistencia médica en caso de accidente que se fija en el punto b) anterior.
- 16) **Límite de Gastos de asistencia médica por accidentes ocurridos con motivo o en ocasión de la práctica de deportes:** Cuando el accidente ocurra durante la práctica, profesional o amateur, de cualquier deporte, el límite de gastos por todo concepto y que varía según el tipo de servicio contratado, es el que se fija en la sección PRODUCTO de el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.
- 17) Queda establecido que todos los gastos incurridos en un mismo viaje serán incluidos dentro del tope máximo establecido en la cláusula 11, independientemente de que el beneficiario tuviera eventualmente emitidos más de un voucher por servicios. Una vez agotado el tope correspondiente, cesará toda responsabilidad por parte de **Moon Assistance** no teniendo derecho el beneficiario a ninguna prestación ni reintegro relacionados con los servicios cuyo límite de gastos se ha agotado, con prescindencia del lapso pendiente de vigencia del servicio.
- 18) **Deducible:** En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se establece el importe de los gastos generados por una prestación y que se encuentra a cargo del beneficiario. El deducible se aplica a todo tipo de prestación solicitada en un mismo viaje, en los productos en que esté incluido. Cuando la prestación sea una asistencia médica, el deducible se aplicará sobre el total de los gastos generados por la atención médica. Ahora bien, si se requiere asistencia médica en un mismo viaje por enfermedades o lesiones distintas, el deducible se aplicará tantas veces como eventos generadores de asistencia médica haya habido, del modo indicado en el párrafo anterior.
- 19) **Copago:** En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se establece el importe que por cada prestación detallada en la presente cláusula, además del deducible en los casos que corresponda y que aplicará del modo indicado en el párrafo anterior,

el Beneficiario deberá abonar en concepto de copago.

- 20) **Acompañamiento de menores:** Si un beneficiario viajara como única compañía de un menor de quince años, también éste beneficiario de un servicio de asistencia al viajero, y habiendo sido constatado por el departamento médico de **Moon Assistance** se encontrara imposibilitado para ocuparse del mismo, por causa de enfermedad o accidente, **Moon Assistance** organizará a su cargo el desplazamiento de dicho menor hasta el domicilio habitual en su país de residencia, a su exclusivo criterio y por el medio que considere más adecuado.
- 21) **Traslado de un familiar:** En caso de que la hospitalización de un beneficiario, autorizada por **Moon Assistance**, sea superior a 10 (diez) días, **Moon Assistance** se hará cargo de un billete aéreo, clase económica, sujeto a disponibilidad de lugar, para que un familiar del beneficiario lo acompañe, siempre que el mismo haya viajado sin acompañantes y se encuentre solo en el extranjero al tiempo de la hospitalización. Este beneficio se otorgará únicamente en la medida que todo el período de hospitalización previsto esté comprendido dentro de la vigencia del servicio contratado.
- 22) **Gastos de estadía de un familiar:** En caso de que la hospitalización de un beneficiario, autorizada por **Moon Assistance**, sea superior a 10 (diez) días **Moon Assistance** cubrirá gastos de hotel del familiar hasta los topes que se indican en la sección PRODUCTO de el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.
- 23) **Viaje de regreso: Moon Assistance** se hará cargo de la diferencia de costo del pasaje de regreso del beneficiario a su país de residencia habitual y permanente, cuando este sea de ida y vuelta y de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso, y no se pueda respetar dicha fecha por razones de enfermedad o accidente del beneficiario, habiendo sido asistido por **Moon Assistance** y con autorización de la Central de Asistencias. Quedan excluidas aquellas patologías mencionadas en la Cláusula “Exclusiones” de estas Condiciones Generales.
- 24) **Viaje de regreso por fallecimiento de un familiar:** Igual beneficio regirá si el beneficiario debiera regresar a su país de residencia habitual y permanente por fallecimiento en el mismo de un familiar directo (padres, cónyuge, hijo o hermano) allí residente. Esta prestación no está incluida en todos los productos. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO, se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación. En ambos casos (puntos 23 y 24) las circunstancias que den lugar a este beneficio serán comprobadas y aceptadas a exclusivo criterio de **Moon Assistance**.
- 25) **Gastos de Hotel por convalecencia: Moon Assistance** reintegrará gastos de hotel (sin extras, es decir solamente alojamiento) cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso luego de una internación, con autorización del Departamento Médico de **Moon Assistance**. Para obtener este beneficio el beneficiario deberá haber estado internado por un período mínimo de 5 (cinco) días, y siempre que dicha internación haya sido organizada y a cargo de **Moon Assistance**. Dichos gastos tendrán un límite por día y un tope máximo total por viaje según se detalla en la sección PRODUCTO de el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, detallando también si el producto adquirido incluye o no, esta prestación.
- 26) **Asistencia Médica en caso de COVID-19 positivo: Moon Assistance** tomará a su cargo los gastos asistenciales que incluyen el diagnóstico de la enfermedad Coronavirus (COVID-19) y su tratamiento hasta el tope máximo total por viaje establecido en la sección PRODUCTO que figura en el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance**, que le ha sido oportunamente enviado y entregado. Los estudios de diagnóstico y el tratamiento deberán ser solicitados por el médico tratante y deberán ser previamente autorizados por el Departamento Médico de **Moon Assistance**. Se deja constancia que el Beneficiario deberá solicitar autorización previa a **Moon Assistance** para que esta última coordine la consulta médica respectiva y/o le indique cómo debe proceder. La atención médica estará sujeta y deberá respetar las indicaciones y normativas de las autoridades sanitarias del lugar donde el Beneficiario se encuentre.

13.- Reintegro de gastos por vuelo demorado, cancelado o imposibilidad de embarque:

Si el vuelo del beneficiario fuera demorado por más de 6 horas desde la hora de partida programada de su vuelo original y no tenga ninguna otra alternativa de transporte durante esas 6 horas, **Moon Assistance** reintegrará hasta la suma máxima que en concepto de gastos de hotel, gastos de comidas y comunicaciones realizados durante el tiempo de demora, corresponde al tipo de servicio contratado y que se especifica en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.

El reembolso se efectuará contra presentación de comprobantes originales y una constancia de la compañía aérea certificando la demora o cancelación sufrida. Para poder gozar de este reintegro el beneficiario deberá contactar a la Central de Asistencias correspondiente desde el Aeropuerto donde ocurrió el hecho.

Este servicio no se brindará si el beneficiario viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad, ni dentro del país donde se contrató el servicio.

No aplicará el reintegro ante la eventualidad de que la demora o cancelación obedezca a situaciones de caso fortuito, fuerza mayor y/o hecho del príncipe, conforme lo dispuesto en la cláusula 40 de las Condiciones Generales. Tampoco aplicará en caso de que la demora o cancelación sea consecuencia de la presentación en concurso preventivo, la declaración de quiebra de la compañía aérea o la cesación de servicios cualquiera sea la causa.

Esta prestación no está incluida en todos los productos. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

14.- Traslado de ejecutivos por emergencias:

En caso que el beneficiario se encontrara en viaje de negocios en el exterior y el mismo fuera internado en el extranjero, con autorización de **Moon Assistance**, por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su viaje profesional, **Moon Assistance** tomará a su cargo el pasaje de la persona que la empresa del beneficiario designe a fin de reemplazar al beneficiario internado. Este pasaje se comprará en la misma clase en la cual viajó el ejecutivo a ser reemplazado y estará sujeto a disponibilidad de las líneas aéreas. El reemplazante deberá ser también beneficiario de un servicio de asistencia al viajero contratado en **Moon Assistance** vigente al momento de efectuar el viaje.

Esta prestación no está incluida en todos los productos. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

15.- Transmisión de mensajes urgentes:

Moon Assistance se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados de los beneficiarios, relativos a cualquiera de las prestaciones del servicio de asistencia al viajero contratado.

16.- Asistencia en caso de extravío o robo de documentos y/o tarjetas de crédito:

Moon Assistance asesorará al beneficiario en el caso que haya extraviado sus documentos y/o sus tarjetas de crédito.

17.- Transferencia de fondos:

En caso de emergencia justificada y a criterio y disponibilidad de **Moon Assistance**, el beneficiario podrá solicitar la transferencia de una suma de dinero acorde a la emergencia acontecida y hasta el tope máximo que por viaje corresponda al tipo de servicio contratado y que se especifica en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado. El costo de la transferencia de fondos estará a cargo de **Moon Assistance**. Se entiende que el beneficiario deberá arbitrar los medios para que **Moon Assistance** reciba antes de efectuar la transferencia la totalidad del monto a transferir en sus oficinas o donde le sea solicitado.

18.- Regreso anticipado por siniestro en el domicilio:

En caso de ocurrencia de robo con violencia de puertas o ventanas, incendio o explosión en el domicilio habitual del beneficiario, con riesgo a producirse mayores daños mientras éste se encuentre de viaje, si no hubiese ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y si su pasaje original no le permitiera el cambio gratuito de fecha, **Moon Assistance** tomará a cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que se encuentre el beneficiario y hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia. Si la vivienda perteneciera a dos o más beneficiarios, **Moon Assistance** tomará a su cargo solamente el regreso de uno sólo de los beneficiarios. **Moon Assistance** exigirá al beneficiario el reintegro del pasaje no utilizado por él, a efectos de su devolución a favor de **Moon Assistance**.

Esta prestación no está incluida en todos los productos. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

Será una carga del beneficiario acreditar fehacientemente mediante denuncia policial y demás documentación idónea, la ocurrencia del siniestro.

19.- Línea de Consultas:

Cuando el beneficiario lo solicite, **Moon Assistance** a través de su Central de Asistencias y durante las 24 horas, los 365 días del año, podrá brindarle información y datos referentes a hoteles, clima, moneda, consulados, embajadas, consejos generales previos al viaje en relación de las patologías y/o necesidades del cliente.

20.- Línea de Consultas y Asistencias especiales 24hs:

Cuando el beneficiario lo solicite, ya sea antes o durante el viaje, **Moon Assistance** a través de su Central de Asistencias y durante las 24 horas, podrá:

a) Quick Reference: brindar respuestas a consultas más frecuentes antes y durante el viaje:

- Información sobre VISADOS
- Información sobre DOCUMENTACION DE VIAJE
- Información sobre REQUISITOS AEROPORTUARIOS
- Información sobre CLIMA
- Información sobre CAMBIO
- Información sobre MAPAS
- Información sobre COMO SOLICITAR ASISTENCIA

b) Help Desk: brindar información sobre su destino y Guía Referencial:

- Información Turística
- Espectáculos y demás atracciones
- Embajadas y Consulados
- Medios de Transporte
- Centros Comerciales
- Delivery de Flores y Bombones
- Rental de trajes de etiqueta
- Guía Telefónica
- Reconfirmación de vuelos

c) Brindar información Médica:

- Información, recomendaciones y consejos. Antes y durante el viaje
- Prospectos de medicamentos y sus genéricos
- Recomendaciones preventivas: Vacunación, Jet Lag, dietas, quemaduras solares, etc.

Estos servicios se brindan recibiendo la solicitud de información en forma telefónica y enviando la misma bajo la modalidad de e-mail o fax los extractos informativos NO ORIENTATIVOS; citando la fuente correspondiente, sobre los temas relacionados a recomendaciones para viajeros: vacunación necesaria según el destino del viaje, precauciones antes de viajar; prospectos de medicamentos (de uso más frecuente) y sus equivalentes genéricos, información sobre el prospecto de medicamentos brindada por los laboratorios, reacciones adversas, efectos, secundarios, contraindicaciones; prevención: salud dental, caídas en el hogar, recomendaciones dietarias generales; adicciones e inquietudes más frecuentes: tabaquismo, quemaduras solares, agua potable, alimentación; guía de farmacias de turno; entre otras consultas, sin que la presente enumeración sea de carácter taxativo.

Esta prestación no está incluida en todos los productos. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

21.-Wallet Assistance:

En caso de sufrir el robo o la pérdida de su billetera, el beneficiario deberá comunicarse con **Moon Assistance** para acceder a los siguientes servicios:

a) Denuncia de todas sus tarjetas de crédito internacionales: **Moon Assistance** contactará al beneficiario con cada Centro de Denuncias.

b) Obtener la información necesaria para realizar aquellos trámites personales in situ tales como denuncia policial y consular de su documentación personal.

c) Reembolso de gastos por gestión de los nuevos plásticos (tarjetas de crédito) y trámites de documentación personal hasta el tope máximo que por viaje corresponda al tipo de servicio contratado y que se especifica en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.

Para poder acceder a este reintegro, el beneficiario deberá:

- 1) Presentar los comprobantes de gasto en original y la correspondiente denuncia policial.
- 2) Es condición esencial para el pago de este reembolso que el beneficiario haya procedido de acuerdo a lo descrito en los ítems a) y b) de ésta cláusula.

Esta prestación no está incluida en todos los productos. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

22.- Exclusiones.

a) Se encuentran excluidos de la cobertura asistencial contratada los Tratamientos que se detallan a continuación:

- 1) Tratamientos homeopáticos y quiroprácticos; acupuntura; fisio-kinesioterapia; curas termales, podología; terapia ocupacional, de medicinas no convencionales o alternativas.
- 2) Tratamientos de trastornos psíquicos, de enfermedades mentales, de enfermedades o accidentes producidos por la ingestión de drogas, narcóticos, bebidas alcohólicas, medicinas sin prescripción médica; del alcoholismo; de la drogadicción.
- 3) De partos y estados de embarazo, a menos que se trate de una complicación clara e imprevisible; y de estados de embarazo posteriores a la semana 26 de gestación, cualquiera sea la naturaleza de la causa que motiva el tratamiento.
- 4) De las enfermedades o lesiones derivadas de acciones riesgosas, de grave imprudencia o criminales del beneficiario, sean en forma directa o indirecta; intento de suicidio y sus consecuencias; del suicidio del beneficiario.
- 5) De enfermedades o lesiones resultantes de tratamientos hechos por profesionales no pertenecientes a equipos médicos indicados por **Moon Assistance** y/o de tratamientos médicos o farmacéuticos que, habiéndose iniciado con anterioridad al inicio del viaje, produzcan consecuencias durante el mismo.
- 6) El tratamiento y/o control de enfermedades crónicas. Entendiéndose por Enfermedad Crónica a todo trastorno orgánico y funcional que modifica el estilo de vida, que es permanente, multicausal y que requiere largos periodos de cuidado, tratamiento paliativo y control. Son ejemplos, sin que esta enumeración tenga carácter taxativo: desórdenes cardiovasculares crónicos incluyendo hipertensión, enfermedades respiratorias crónicas, afecciones renales crónicas, desórdenes gastrointestinales y hepáticos crónicos, afecciones con compromiso inmunológico, tanto sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento; oncológicas, del síndrome de inmunodeficiencia adquirido, diabetes, enfermedades neurológicas etc.
- 7) Toda afección, dolencia o agudización acontecida como consecuencia de: (i) un viaje desaconsejado por el médico de cabecera; (ii) de una actividad desaconsejada por el médico de cabecera y/o (iii) o que el beneficiario no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación emanadas de autoridades sanitarias nacionales y/o internacionales. En caso de constatar que el motivo del viaje fuera el tratamiento de una enfermedad preexistente, **Moon Assistance** se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.
- 8) i) Las pruebas o exámenes (tipo RT-PCR o similar) que se prescriban o sean solicitados como requerimiento migratorio de un determinado país, ya sea como requisito previo para el inicio de viaje, ingreso a un determinado territorio o regreso al país de origen, o como requisito o para abordar un medio de transporte aéreo, acuático o terrestre. ii) Tratamiento de enfermedades infecto contagiosas de denuncia obligatoria a autoridades sanitarias para aislar o poner en cuarentena, como por ejemplo el COVID-19 (Coronavirus), SARS, Leishmaniasis (en todas sus variantes), Dengue, Chagas, Fiebre amarilla, Fiebre del Nilo Occidental, Tifus, Paludismo, Brucelosis, Hantavirus, Botulismo, Cólera, sin que esta enumeración tenga carácter taxativo. iii) Las consultas y/o posterior tratamiento preventivo por haber estado el beneficiario en contacto con personas que han padecido enfermedades infecciosas tales como hepatitis, meningitis, gripe aviar, gripe porcina (AH1N1), Síndrome respiratorio agudo grave (SARS), COVID-19 (Coronavirus), sin que esta enumeración tenga carácter taxativo. iv) Tratamientos de enfermedades en caso de epidemia o pandemia declarada por las autoridades sanitarias nacionales y/o internacionales.

- 9) De consecuencias derivadas de la práctica de deportes peligrosos, tales como por ejemplo Aladeltismo, Arquería, Automovilismo, Aviación, Boxeo, Buceo, Esgrima, Esquí acuático, Jet Ski, Karate y demás deportes de combate, Moto de agua, Moto de nieve, Motociclismo y uso de cuatriciclos, Polo, Rappel, Snowboard o Ski fuera de pistas reglamentarias y autorizadas, Street Luge, Tauromaquia, Tiro, sin que la enumeración tenga carácter taxativo.
 - 10) De las consecuencias derivadas de la práctica de deportes de aventura y/o alto riesgo, tales como por ejemplo, Escalamiento de montañas donde se haga uso de sogas o guías, Espeleología, Barranquismo, Rafting, Bungee -jumping, Kayak, Trekking, Wave Runner, Caza, Montañismo, Mountain Bike, Paracaidismo, Parapente, Parasail, Planeo etc., sin que ésta enumeración tenga carácter taxativo.
- b) Se encuentran excluidos de la cobertura asistencial, los Gastos que se detallan a continuación:
- 1) Los chequeos y tratamientos crónicos y/o estudios preventivos.
 - 2) Las visitas médicas de control así hayan sido prescritas por el médico tratante para la evaluación del seguimiento de la enfermedad diagnosticada durante el viaje y/o aquellas que tengan por objeto la reposición de medicamentos, lentes, lentes de contacto, prótesis dentales etc. por pérdida, robo u olvido de los mismos.
 - 3) Los gastos de prótesis y órtesis de todo tipo incluyendo prótesis endovasculares, desfibriladores, artículos de ortopedia; audífonos, anteojos, lentes de contacto, férulas, muletas, sillas de ruedas, nebulizadores, respiradores, etc.
 - 4) Los gastos de hotel, restaurantes y medios de transporte;
 - 5) En los casos de internación se encuentran excluidos los gastos extras y de acompañantes.
 - 6) El suministro y/o reintegro de vacunas, antibióticos, sueros, antivirales, sin que esta enumeración tenga carácter taxativo, cuando se prescriban consecuencia causa de un tratamiento preventivo y/o profiláctico.
 - 7) Las consultas de chequeo de estado de salud del beneficiario, como los análisis o estudios de rutina que se prescriben al efecto.
- c) Se encuentran excluidos de la asistencia médica por enfermedad o en caso de Accidente, las lesiones que se deriven al beneficiario como consecuencia de los hechos que se detallan a continuación:
- 1) Guerra, invasión, hostilidades (guerra declarada o no), guerra civil, revolución, insurrección militar o usurpación del poder, inclusive alistarse en el servicio militar con cualquier fuerza armada de cualquier país u organismo internacional.
 - 2) Tentativas de suicidio, autodestrucción, lesiones, autoinfligidas o cualquier intento de ello, ya sea en posesión de las facultades mentales o no.
 - 3) Dedicarse a practicar o tomar parte, de manera rutinaria y frecuente, en entrenamientos propios de deportes de buceo, alpinismo o escalamiento de montañas donde se haga uso de sogas o guías, espeleologías, paracaidismo, planeadores, motociclismo, deportes de invierno, deportes profesionales o carreras que no sean pedestres.
 - 4) Participar como conductor o integrante de equipo en competencias de pericia o velocidad, con vehículos mecánicos o tracción a sangre o en justas hípicas (saltos de valla o carreras con obstáculos).
 - 5) Intervenir en la prueba de prototipos de aviones, automóviles u otros vehículos de propulsión mecánica.
 - 6) Intervenir en ascensiones aéreas (excepto aerosillas o funiculares) o en operaciones o viajes submarinos.
 - 7) Uso de aeronaves, incluyendo helicópteros, a menos que sea como pasajero que paga boleto en un avión de línea aérea o en compañía de vuelo con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boletos o en un helicóptero que opera solamente entre aeropuertos o helipuertos comerciales y con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boleto.
 - 8) Actos ilícitos del beneficiario contrarios a la Ley del país en el cual la enfermedad o lesión ocurre.
 - 9) Actos notoriamente peligrosos, que no estén justificados por ninguna necesidad profesional, salvo en caso de tentativa de salvamento de vida o bienes.
 - 10) Hospitalización como resultado de una infección producida por el Virus de Inmuno Deficiencia Humana (HIV) o variantes incluyendo el Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida (SIDA), el complejo Relacionado o enfermedades relacionadas.
 - 11) Que mientras conduzca cualquier tipo de vehículo, el beneficiario tenga un nivel de alcohol de la sangre más alto que el permitido por la ley del país donde ocurrió la enfermedad o lesión.
 - 12) Fenómenos sísmicos, huracanes o acontecimientos catastróficos originados por la energía atómica.
 - 13) Maternidad, incluyendo toda internación que se lleve a cabo durante el embarazo, a consecuencia de éste, por el parto y hasta dentro de los 45 días posteriores al mismo. Se excluye asimismo el aborto y toda internación surgida por complicaciones vinculadas a lo anterior.
 - 14) Hospitalización para chequeos médicos de rutina o cualquier otro examen en los cuales no existan indicaciones de trastornos de salud.
 - 15) Cuando la internación corresponda a: a) Cirugía plástica para condiciones preexistentes; b) Cirugía estética para fines de embellecimiento, excepto aquella que sea necesaria como consecuencia de un accidente; c) Por alcoholismo, toxicomanía o drogadicción; d) Por alteraciones mentales o psicopáticas; e) Por cura de reposo; f) Por enfermedades infecto contagiosas, de denuncia obligatoria a Autoridades Sanitarias, para aislar o poner en cuarentena.
 - 16) Condiciones médicas Preexistentes, considerándose como tales aquellas enfermedades conocidas o no por el beneficiario padecida con anterioridad al inicio de la vigencia del viaje, así como sus agudizaciones y consecuencias, incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje.
 - 17) Duelo, riña - salvo que se tratase de legítima defensa-, huelga o tumulto popular- en que hubiese participado como elemento activo-, revolución o empresa criminal.
 - 18) Desempeño paralelo de las profesiones de acróbatas, buzo, jockey, domador de potros o fieras y tareas de manipuleo de explosivos o exposición a radiaciones atómicas.
 - 19) Internación en un Centro Asistencial que no haya sido designado por el departamento médico de **Moon Assistance**.
 - 20) Los gastos de acompañantes del beneficiario.
 - 21) Quedan expresamente excluidas del servicio de intervenciones quirúrgicas las intervenciones que requieran la implantación, reemplazo y/o reparación de prótesis, órtesis y/o síntesis o elementos afines a las mismas en los beneficiarios de 75 o más años; como así también todos los gastos que se originasen antes, durante o después de la intervención quirúrgica, incluyendo pero no limitados a: estudios complementarios, honorarios médicos y/o asistenciales, terapia posquirúrgica, cambios de billetes aéreos, hotelería hospitalaria, etc.
 - 22) Se excluyen expresamente también los accidentes, cualquiera sea su naturaleza, cuando el beneficiario sea mayor de 75 años

23.- Localización de equipaje:

Moon Assistance asistirá al beneficiario en el exterior con todos los medios a su alcance para localizar equipajes extraviados que hayan sido despachados en la bodega del mismo vuelo internacional en el que viaja el beneficiario sin que esto implique ninguna responsabilidad por parte de **Moon Assistance**.

24.- Compensación por pérdida de equipaje:

a) **Extravío de bulto completo:** Si al arribo de un vuelo internacional o de la conexión inmediata del mismo, la línea aérea no le entregara al beneficiario, alguno de los bultos componentes de su equipaje registrado y debidamente despachado, **Moon Assistance** abonará al beneficiario una compensación que se calculará del modo que se indica a continuación:

- 1) **Compensación COMPLEMENTARIA:** Se abonará una compensación complementaria a la abonada por la línea aérea. De este modo, **Moon Assistance** pagará al beneficiario la diferencia entre lo que abone la línea aérea por cada kilogramo y la cantidad de U\$S 40 (dólares estadounidenses cuarenta) por bulto, con un límite máximo de 3 (tres) bultos y hasta el tope máximo estipulado en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.
- 2) **Compensación SUPLEMENTARIA:** Se abonará una compensación suplementaria a la abonada por la línea aérea de U\$S 40 (dólares estadounidenses cuarenta) por cada kilogramo del bulto extraviado e indemnizado por la aerolínea, hasta un tope máximo de 25 kilos por bulto, con un límite máximo de 2 bultos y hasta el tope máximo estipulado en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.
Se entiende por conexión inmediata al tramo aéreo de cabotaje que se efectúa como parte integrante de un viaje internacional, embarcando este segundo vuelo dentro de las 24 hs. de arribado al primero y sin que el beneficiario haya abandonado el aeropuerto.

Cobertura para vuelos de cabotaje o internos dentro de la República Argentina: Esta prestación no está incluida en todos los productos. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

Compensación Suplementaria para vigencias inferiores a 15 días: Esta modalidad de compensación no está incluida para productos cuya vigencia sea inferior a los 15 días. En estos casos, la compensación sería COMPLEMENTARIA.

b) Moneda de pago: Los pagos se harán en la moneda de curso legal en el país de la contratación de los servicios.

c) Tipo de cambio: El tipo de cambio que se aplicará será el oficial y vigente al día anterior de emitida la autorización.

d) Monto declarado. En ningún caso la compensación por pérdida de equipaje, sumada a la indemnización recibida de la línea aérea excederá el monto declarado oportunamente o reclamado en la denuncia presentada a la línea aérea por el beneficiario, y si así sucediera la compensación suplementaria o complementaria según corresponda se limitará consecuentemente.

e) Requisitos para la procedencia de la compensación por pérdida de equipaje:

- 1) Que el beneficiario dentro de las 24 hs. de emitido el P.I.R. o formulario de denuncia ante la compañía aérea, le haya comunicado a la Central de Asistencias de **Moon Assistance**, el extravío o la falta de entrega.
- 2) Que el beneficiario haya despachado su equipaje en la bodega del mismo vuelo en que viaja, constando en su billete aéreo y efectúe la denuncia por falta de entrega a la línea aérea responsable, a su llegada a destino.
- 3) Que la pérdida del equipaje ocurra entre el momento en que el mismo es entregado al personal autorizado de la compañía aérea para ser embarcado y el momento en que deba ser entregado al beneficiario al finalizar el vuelo.
- 4) Que el equipaje se haya extraviado fuera del territorio del país en que se contrató el servicio de asistencia al viajero, salvo pérdidas producidas en vuelos internacionales que arriben al mismo y salvo que el producto adquirido incluyera cobertura para vuelos de cabotaje o internos dentro de la República Argentina según se estipula en el ítem a) de esta cláusula.
- 5) Esta compensación se limitará a solo bultos enteros y completo faltante y a un (1) solo beneficiario damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios beneficiarios de distintos servicios de asistencia al viajero contratados en **Moon Assistance**, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que figuren como damnificados en la denuncia por falta de entrega a la línea aérea, que incluya los correspondientes números de billetes de pasaje (nombre y número de billete de pasaje de cada damnificado).
- 6) Se deja constancia que es condición esencial para el pago de la compensación, ya sea complementaria como suplementaria, la presentación de la constancia original extendida por la línea aérea responsable, que acredite haber que la misma le ha abonado al beneficiario damnificado la correspondiente indemnización, así como copia de la denuncia a la línea aérea (Formulario P.I.R.), emitida a nombre del/los beneficiario/s y consignado el número de billete de pasaje correspondiente al beneficiario y la cantidad de kilos faltantes, el/los billetes de pasaje, el/los tickets de equipaje consignados en la documentación.

f) Exclusiones del beneficio.

- 1) En ningún caso, **Moon Assistance** responderá por faltantes y/o daños totales o parciales producidos en el contenido del equipaje, ni en la/s valija/s o cualquier otro elemento donde se transporte el mismo.
- 2) El beneficiario tendrá derecho a una sola compensación por viaje, independientemente de la cantidad de vouchers que tenga emitidos a su nombre y/o del número de pérdidas sufridas.
- 3) Si el reclamo efectuado por el beneficiario a la línea aérea fuera indemnizado totalmente por la misma, el beneficiario no será acreedor a ningún beneficio suplementario por parte de **Moon Assistance**.
- 4) Las pérdidas verificadas en vuelos domésticos o de cabotaje salvo que el producto adquirido incluyera cobertura para vuelos de cabotaje o internos dentro de la República Argentina según se estipula en el ítem a) de esta cláusula.
- 5) Las personas que no tengan derecho al transporte de equipaje.

g) Derecho a un solo beneficio por viaje.

El beneficiario tendrá derecho a una sola compensación por pérdida de equipaje en los términos y condiciones descriptas en las cláusulas anteriores, sin importar la cantidad de pérdidas de equipaje que pudieran ocurrir durante la vigencia del servicio de asistencia al viajero que haya contratado. Si el mismo fuera de validez anual tendrá derecho a una compensación por viaje.

25.- Compensación de gastos por demora o pérdida de equipaje

Esta prestación no está incluida en todos los productos. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

a) Si algún bulto componente del equipaje del beneficiario del servicio, hubiera sido extraviado por una línea aérea durante un vuelo internacional o de la conexión inmediata del mismo, y no hubiera podido ser localizado dentro de los plazos estipulados para cada tipo de servicio según se estipula en el cuadro descriptivo de la cláusula segunda a partir del momento que **Moon Assistance** fue informado del hecho; el beneficiario recibirá a modo de reembolso hasta la suma que se indica a continuación en concepto de gastos que el beneficiario haya realizado para la compra de los elementos de primera necesidad ocasionados por la falta de su equipaje:

- 1) Si pasada determinada cantidad de horas de informado el hecho a **Moon Assistance** algún bulto que comprenda su equipaje no ha sido localizado, el beneficiario recibirá a modo de reembolso de gastos de primera necesidad una suma adicional de dinero.
- 2) La cantidad de horas depende del producto adquirido. Dicha cantidad se estipula en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.
- 3) La suma máxima a reembolsar varía de acuerdo al producto adquirido. Dicha suma se estipula en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.
- 4) Cobertura para vuelos de cabotaje o internos dentro de la República Argentina: Esta prestación no está incluida en todos los productos. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

b) Requisitos para la procedencia de esta compensación:

- 1) Notificar a **Moon Assistance** del extravío dentro de las 24 horas de emitido el P.I.R. o formulario de denuncia ante la compañía aérea.
- 2) El beneficiario deberá permanecer en el exterior durante los plazos mínimos estipulados, teniendo vigente durante todo el viaje el servicio de asistencia al viajero contratado. En el caso del servicio con vigencia anual, la permanencia tendrá que producirse siempre dentro de la cantidad de días de cobertura asistencial por viaje.
- 3) Antes de regresar al país de contratación del servicio de asistencia al viajero y luego de dichos lapsos de demora, el beneficiario deberá comunicarse con **Moon Assistance** para obtener información sobre la documentación a presentar y/o recibir instrucciones al respecto.
- 4) El beneficiario deberá comunicarse y/o presentarse en las oficinas de **Moon Assistance** con la siguiente documentación: voucher que acredite la contratación del servicio de asistencia al viajero, pasaporte, pasajes, original de la denuncia a la compañía aérea (Formulario P.I.R.) en original y comprobantes originales de los gastos efectuados por la compra de artículos de primera necesidad hasta el monto de la compensación solicitada. Estos comprobantes deben corresponder a compras efectuadas por el beneficiario en el lugar donde se extravió el equipaje y entre la fecha de extravío del equipaje y la de la solicitud de compensación. Estas compensaciones están supeditadas a la presentación y verificación de la documentación arriba mencionada.
- 5) Si dos o más beneficiarios comparten el mismo bulto extraviado, se prorrateará entre las mismas esta compensación.

c) Exclusión: Si el bulto fuera extraviado en el vuelo de regreso al país o ciudad de origen, no se otorgará compensación alguna.

d) Derecho a un solo beneficio por viaje: El beneficiario tendrá derecho a una sola compensación por viaje, sin importar la cantidad de demoras o pérdidas que pudieran ocurrir durante la vigencia del servicio de asistencia al viajero, incluso si el mismo fuera de validez anual.

e) Compensaciones no acumulables: La compensación prevista en la cláusula 24.- no es acumulable a la compensación de gastos prevista en la presente cláusula.

26.- Anticipo de fondos para fianzas y asistencia legal:

a) Adelanto de fondos en casos de juicio criminal por accidente: En aquellos casos en que se inicie contra el beneficiario algún proceso judicial, civil o criminal, en donde se le impute responsabilidad por algún accidente, **Moon Assistance** adelantará ante el Tribunal correspondiente los gastos de fianza si el beneficiario fuera detenido y a efectos de lograr su libertad condicional, hasta el monto máximo que se estipula en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado. La suma adelantada será considerada como préstamo y el beneficiario se obliga a devolverla a **Moon Assistance** lo antes posible y siempre dentro de los treinta (30) días de otorgada. El préstamo indicado será otorgado al beneficiario, previa caución real o personal que deberá prestar a satisfacción de **Moon Assistance**.

b) Asistencia Legal: En los países donde **Moon Assistance** brinda asistencia, pondrá a disposición del beneficiario que lo solicite, un abogado que se haga cargo de su defensa civil o criminal con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente, **Moon Assistance** se hará cargo de los honorarios de dicho abogado hasta un tope máximo que se estipula en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado. Si el beneficiario, fuera del

caso previsto en el párrafo precedente, requiriéndose asistencia legal para realizar reclamos o hacer demandas a terceros por daños u otra compensación a raíz de accidentes, **Moon Assistance** pondrá a su disposición un abogado que lo asesore en la emergencia planteada, siendo a cargo del beneficiario la contratación de los servicios profesionales así como el pago de todos los honorarios y gastos que el caso genere. Por haber propuesto al citado profesional, **Moon Assistance** no tendrá responsabilidad alguna, ni el beneficiario podrá efectuar reclamos de ningún tipo.

27.- Alquiler de Notebook:

En caso que el beneficiario de un voucher de Servicio de Asistencia sufriese el robo o rotura de su notebook durante el viaje, éste tendrá derecho al reintegro de los gastos en los que haya incurrido en concepto de alquiler de un equipo de computación de características similares que el afectado y hasta la suma máxima que se detalla en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, siempre y cuando se den las condiciones que se detallan a continuación:

- a) Que el robo o rotura se haya producido durante el viaje del beneficiario.
 - b) Que esté vigente el voucher de Servicio de Asistencia al Viajero, a la fecha de siniestro y alquiler.
 - c) Que la notebook haya sido debidamente declarada en la aduana a la salida del país de residencia habitual del titular y al ingreso al país de destino del viaje.
- Para la procedencia de este reembolso será condición "sine qua non" la presentación de toda la documentación que acredite la ocurrencia del evento (denuncia policial, declaración de aduana, comprobante de alquiler, etc.). Esta prestación no está incluida en todos los productos. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

28.- Traducción de documentos comerciales:

En el caso que el beneficiario de un voucher de Servicio de Asistencia al Viajero, durante su viaje de negocios, requiriéndose realizar la traducción de un documento comercial desde el español al idioma inglés, francés y portugués, **Moon Assistance** se hará cargo de la misma, dentro de las 72 (setenta y dos) horas de recibida la documentación a traducir luego de ser requerido el servicio. El límite máximo de palabras a traducir se realizará hasta el tope máximo que por viaje corresponda al tipo de servicio contratado y que surge del resumen de cobertura descrito en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado. En ningún caso y con prescindencia de la cantidad de palabras que contenga el documento a traducir, **Moon Assistance** abonará por este concepto un importe superior al tope máximo indicado. Asimismo, el beneficiario tendrá derecho a la traducción de un solo documento por viaje. Este beneficio no está incluido en todos los Servicios de Asistencia al Viajero. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

29.- Reembolso por cancelación del viaje:

a) **Procedencia:** Cuando el titular de un voucher emitido por **Moon Assistance**, que incluya este beneficio, deba cancelar su viaje por algunas de las causas que se detallan a continuación, tendrá derecho a un reembolso de gastos bajo las modalidades y hasta los límites que correspondan al voucher que haya adquirido según el tope máximo que por viaje corresponda al tipo de servicio contratado y que surge del resumen de cobertura descrito en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado. Las condiciones de venta aplicadas por la agencia de viajes, no pueden penalizar financieramente al beneficiario más que la penalidad aplicable por el prestador directo.

b) **Causas de cancelación del viaje:** **Moon Assistance**, reembolsará al beneficiario, hasta el límite máximo correspondiente al voucher o servicio de asistencia al viajero que contrató, los gastos que no haya recuperado y se hayan declarado irrecuperables, pagados por el beneficiario en concepto de depósitos o anticipos de servicios de hospedaje en hotel y/o de los cargos por cancelación de la utilización de un transporte público autorizado, de acuerdo a las Condiciones Generales relativas al tour o servicios adquiridos, en los siguientes casos:

- 1) Fallecimiento del titular.
- 2) Accidente del titular seguido de lesiones corporales incapacitantes para el inicio del viaje que lo obligue a estar hospitalizado por un lapso de tiempo superior a 3 días
- 3) Enfermedad grave del titular que lo obligue a estar hospitalizado por un lapso de tiempo superior a 3 días.
- 4) Fallecimiento, accidente seguido de lesiones corporales o enfermedad grave que obligue a la hospitalización por un término superior a 3 días del cónyuge, ascendientes o descendientes en primer grado de parentesco (consanguíneo) del titular.
- 5) Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal que le imposibilite viajar en la fecha consignada en el VOUCHER.
- 6) Daños que por incendio, robo o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual en sus locales profesionales, los hacen inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
- 7) Si la persona que es acompañante del TITULAR en el paquete contratado se viese obligada a anular el viaje por la cancelación del TITULAR por alguna de las causas enumeradas anteriormente. Se entiende por acompañante a la persona que comparte el mismo viaje con iguales condiciones y fechas de vigencia del TITULAR. Deberá por lo tanto, hospedarse en el mismo hotel, viajar en la misma cabina de crucero o viajar en el mismo tour y que sea poseedor(a) y TITULAR a su vez de un voucher de servicio de Asistencia al viajero.

c) **Fecha de Ocurrencia:** Las causas descritas en el apartado b) deberán ocurrir para que proceda el beneficio, desde la fecha de contratación del servicio y hasta la fecha de inicio del viaje.

d) **Cúmulo:** En caso de pluralidad de siniestros producidos por un mismo hecho que involucre y afecte a más de un beneficiario, la responsabilidad máxima de **Moon Assistance** y el límite de gastos detallado en la presente no excederá en conjunto y para todos los beneficiarios que se vean involucrados, de la cantidad de US\$ 50.000 (cincuenta mil dólares estadounidenses), cualquiera sea el número de personas afectadas.

e) Exclusiones:

- 1) No corresponderá reembolso alguno, cuando la cancelación se produzca como consecuencia de cualquiera de las exclusiones que se detallan en la cláusula 22 de estas condiciones generales.
- 2) No corresponderá reembolso alguno en el caso que el Titular y/o familiares del mismo causantes de la cancelación, hayan cumplido 76 años de edad a la fecha de contratación del mismo.
- 3) Para los casos en que la agencia de viajes penalice al beneficiario con motivo de la cancelación del viaje, ésta penalidad no está incluida dentro del reembolso.

f) **Obligaciones del beneficiario, Acreditación y Evaluación:** El titular, o en caso de fallecimiento, sus herederos deberán presentar ante **Moon Assistance** toda la documentación respaldatoria de los eventos denunciados. A tal fin dispondrán de un plazo de 24 horas de la ocurrencia de los mismos para efectuar la correspondiente denuncia y presentación de documentación respaldatoria. La documentación a ser presentada será entre otras:

- 1) Pasajes de ida y regreso completos;
- 2) Fotocopia del pasaporte;
- 3) Voucher emitido por **Moon Assistance**;
- 4) Facturas y recibos de los pagos efectuados a la Agencia de viajes donde se contrataron los servicios; estas facturas y recibos deberán ser coincidentes con las declaraciones efectuadas por la Agencia de viajes;
- 5) En caso de accidente o enfermedad, documentación médica completa;
- 6) En caso de defunción se deberá entregar una copia debidamente legalizada del certificado respectivo;
- 7) Constancia del vínculo familiar;
- 8) Denuncia policial en los casos de siniestro, comprobantes de pagos de los gastos del viaje y otros que se consideren necesarios para la evaluación de las causales de cancelación.
- 9) El reembolso se realizara siempre y cuando el beneficiario haya reservado y pagado los gastos reembolsables antes que ocurrieran los respectivos hechos.
- 10) Es requisito imprescindible para dicho reembolso, que:
 - a) El beneficiario/titular haya adquirido y pagado su voucher de asistencia en viaje en fecha anterior, en la misma fecha o como máximo 3 (tres) días luego de haber suscripto el contrato con la Agencia de Viajes y/o Operador Turístico en virtud del cual realizó los depósitos o gastos cuyo reembolso solicita.
 - b) El beneficiario/titular haya suscripto el voucher con una antelación mínima de 15 días (quince días) previos a la fecha del inicio de su viaje.

g) **Subrogación:** El Titular cede a **Moon Assistance** todos los derechos y acciones que le pudieren corresponder contra los terceros civilmente responsables de los daños y perjuicios que se le hayan causado hasta la suma que **Moon Assistance** haya reembolsado al Titular a causa del evento.

h) Reembolsos: Moon Assistance reembolsará al Titular los gastos no recuperados en la misma moneda en que éste hubiera pagado el viaje, en un todo de acuerdo con la información obrante en los recibos otorgados por la Agencia. Se deducirá de la indemnización cualquier reintegro que el beneficiario del servicio haya recibido de cualquiera de los prestadores por razón de ese mismo evento. El tipo de cambio que se aplicará será el oficial y vigente al día anterior de emitida la autorización. Este beneficio no está incluido en todos los Servicios de Asistencia al Viajero. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

30.- Reembolso de gastos de cancelación de viaje: Modalidad “Todo Concepto”

Este beneficio no está incluido en todos los Servicios de Asistencia al Viajero. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

Esta prestación puede aplicar como “Suplemento” o “Up Grade” al servicio por usted adquirido. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación en modalidad UP GRADE. El presente “UP GRADE” mejora y sustituye el servicio de “**Reembolso por cancelación del viaje**” incluida sin cargo en su Servicio de Asistencia al Viajero. Si su Servicio de Asistencia al Viajero no incluye ésta prestación, el presente UP GRADE permite adicionar éste beneficio a las Condiciones Generales del mismo. La adquisición de este UP GRADE o Suplemento se indicará en el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO.

a) Procedencia: Cuando el titular de un voucher emitido por **Moon Assistance**, que incluya este beneficio, deba cancelar su viaje por algunas de las causas que se detallan en el ítem c) de esta cláusula, tendrá derecho a un reembolso de gastos bajo las modalidades y hasta los límites que correspondan al voucher que haya adquirido según el tope máximo que por viaje corresponda al tipo de servicio contratado y que surge del resumen de cobertura descrito en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.

b) Causas de cancelación del viaje: Moon Assistance, reembolsará al beneficiario, hasta el límite máximo correspondiente al voucher o servicio de asistencia al viajero que contrató, los gastos que no haya recuperado y se hayan declarado irrecuperables, pagados por el beneficiario en concepto de depósitos o anticipos de servicios de hospedaje en hotel y/o de los cargos por cancelación de la utilización de un transporte público autorizado, de acuerdo a las Condiciones Generales relativas al tour o servicios adquiridos cualquiera sea el motivo de la cancelación y siempre que el beneficiario cumpla con los siguientes requisitos:

- 1.- El beneficiario/titular haya adquirido y pagado su voucher de asistencia en viaje en fecha anterior, en la misma fecha o como máximo 3 (tres) días luego de haber suscripto el contrato con la Agencia de Viajes y/o Operador Turístico en virtud del cual realizó los depósitos o gastos cuyo reembolso solicita.
- 2.- El beneficiario/titular haya suscripto el voucher con una antelación mínima de 15 días (quince días) previos a la fecha del inicio de su viaje.
- 3.- El beneficiario/titular haya informado a **Moon Assistance** la cancelación con una antelación mínima de 48hs (cuarenta y ocho horas) previas al inicio del viaje.

c) Riesgo comprometido: Cuando la cancelación del viaje se produzca por un motivo distinto a los enumerados en la cláusula 29, a la suma a abonar se le deducirá una franquicia del 25% (veinticinco por ciento) a cargo del Titular. La franquicia será aplicada sobre la pérdida irrecuperable de depósitos o gastos pagados por anticipado por el viaje de acuerdo a las condiciones generales del contrato suscripto por el Titular con la Agencia de Viajes y/o Operador Turístico. Las condiciones de venta aplicadas por la agencia de viajes, no pueden penalizar financieramente al beneficiario más que la penalidad aplicable por el prestador directo.

d) Fecha de Ocurrencia: Las causas descriptas en el apartado c) deberán ocurrir para que proceda el beneficio, desde la fecha de contratación del servicio y hasta la fecha de inicio del viaje.

e) Cúmulo: En caso de pluralidad de siniestros producidos por un mismo hecho que involucre y afecte a más de un beneficiario, la responsabilidad máxima de **Moon Assistance** y el límite de gastos detallado en la presente no excederá en conjunto y para todos los beneficiarios que se vean involucrados, de la cantidad de US\$ 50.000 (cincuenta mil dólares estadounidenses), cualquiera sea el número de personas afectadas.

f) Exclusiones:

- 1.- Eventos no denunciados dentro de las 24 hs de ocurrido el evento que motivó la cancelación.
- 2.- Participación en empresa criminal.
- 3.- Heridas que el Titular se hubiere infligido a sí mismo.
- 4.- Alcoholismo.
- 5.- Uso de drogas, drogadicción o utilización de medicamentos sin orden médica.
- 6.- No corresponderá la compensación cuando la cancelación del viaje se origine debido a catástrofes naturales (ver cláusula 22).
- 7.- Tampoco corresponderá la indemnización para personas de más de 75 años de edad a la fecha de contratación del viaje.

g) Obligaciones del beneficiario, Acreditación y Evaluación: El titular, o en caso de fallecimiento sus herederos, deberán presentar ante **Moon Assistance** toda la documentación respaldatoria de los eventos denunciados. A tal fin dispondrán de un plazo de 24 horas de la ocurrencia de los mismos para efectuar la correspondiente denuncia y presentación de documentación respaldatoria. La documentación a ser presentada será entre otras:

- 1.- Pasajes de ida y regreso completos;
- 2.- Fotocopia del pasaporte;
- 3.- Voucher emitido por **Moon Assistance**;
- 4.- Facturas y recibos de los pagos efectuados a la Agencia de viajes donde se contrataron los servicios; estas facturas y recibos deberán ser coincidentes con las declaraciones efectuadas por la Agencia de viajes;
- 5.- En caso de accidente o enfermedad, documentación médica completa;
- 6.- En caso de defunción se deberá entregar una copia debidamente legalizada del certificado respectivo;
- 7.- Constancia del vínculo familiar;
- 8.- Denuncia policial en los casos de siniestro, comprobantes de pagos de los gastos del viaje y otros que se consideren necesarios para la evaluación de las causales de cancelación.
- 9.- El reembolso se realizara siempre y cuando el beneficiario haya reservado y pagado los gastos reembolsables antes que ocurrieran los respectivos hechos.

h) Subrogación: El Titular cede a **Moon Assistance** todos los derechos y acciones que le pudieren corresponder contra los terceros civilmente responsables de los daños y perjuicios que se le hayan causado hasta la suma que **Moon Assistance** haya reembolsado al Titular a causa del evento.

i) Reembolsos: Moon Assistance reembolsará al Titular los gastos no recuperados en la misma moneda en que éste hubiera pagado el viaje, en un todo de acuerdo con la información obrante en los recibos otorgados por la Agencia. Se deducirá de la indemnización cualquier reintegro que el beneficiario del servicio haya recibido de cualquiera de los prestadores por razón de ese mismo evento. El tipo de cambio que se aplicará será el oficial y vigente al día anterior de emitida la autorización.

31.- Compensación por daño en equipaje:

Este beneficio no está incluido en todos los Servicios de Asistencia al Viajero. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

Si al arribo de un viaje internacional la compañía transportista le entregara al beneficiario alguno de los bultos componentes de su equipaje registrado y debidamente despachado con algún tipo de daño, **Moon Assistance** coordinará los medios y tomará a cargo los gastos para la reparación del equipaje hasta el tope máximo estipulado en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.

a) Requisitos para la procedencia de la compensación por daño de equipaje:

- 1) Que el beneficiario solicite la emisión de su P.I.R. (parte de irregularidad de equipaje) en el counter de la compañía transportista. Para gestionar este documento, es requisito que el mismo se gestione inmediatamente de identificado el daño, antes de salir del recinto del puerto de arribo y presentando su ticket original de despacho del equipaje.
- 2) Que el beneficiario realice la denuncia del daño dentro de las 24 hs. de emitido el P.I.R. ante la compañía transportista, le haya comunicado a la Central de Asistencias de **Moon Assistance**, el daño.
- 3) Que el beneficiario haya despachado su equipaje en la bodega del mismo sistema de transporte en que viaja, constando en su billete o ticket de embarque y efectúe la denuncia por daño a la línea transportista responsable, a su llegada a destino.
- 4) Que el daño del equipaje ocurra entre el momento en que el mismo es entregado al personal autorizado de la compañía transportista para ser embarcado y el momento en que deba ser entregado al beneficiario al finalizar el traslado.
- 5) Que el equipaje se haya dañado fuera del territorio del país en que se contrató el servicio de asistencia al viajero, salvo daños producidos en traslados internacionales que arriben al mismo.

- 6) Que el equipaje dañado haya sido despachado en perfectas condiciones de estado. . Queda excluido de esta compensación todo equipaje que haya registrado algún tipo de daño al momento del despacho.
- 7) Esta compensación se limitará a un (1) solo bulto y a un (1) solo beneficiario damnificado. En el caso de que el bulto dañado estuviera a nombre de varios beneficiarios de distintos servicios de asistencia al viajero contratados en **Moon Assistance**, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que figuren como damnificados en la denuncia por daño, que incluya los correspondientes números de billetes de pasaje (nombre y número de billete de pasaje de cada damnificado).
- 8) Se deja constancia que es condición esencial para acceder al servicio de compensación, la presentación de la constancia **original** extendida por la línea transportista responsable (Formulario P.I.R.) emitida a nombre del beneficiario y consignado el número de billete de pasaje correspondiente al beneficiario y ticket de equipaje entregado en el momento de despacho por la línea transportista.
- 9) Cobertura para vuelos de cabotaje o internos dentro de la Republica Argentina: Esta prestación no está incluida en todos los productos. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

b) Exclusiones del beneficio.

- 1) En ningún caso, **Moon Assistance** responderá por faltantes y/o daños totales o parciales producidos en el contenido del equipaje, ni en la/s valija/s o cualquier otro elemento donde se transporte el mismo.
- 2) El beneficiario tendrá derecho a una sola compensación por viaje, independientemente de la cantidad de vouchers que tenga emitidos a su nombre y/o del número de daños sufridos.
- 3) Las personas que no tengan derecho al transporte de equipaje.
- 4) Queda excluido de esta compensación todo equipaje que haya registrado algún tipo de daño al momento del despacho.

c) Derecho a un solo beneficio por viaje.

El beneficiario tendrá derecho a una sola compensación por daño de equipaje en los términos y condiciones descriptas en las cláusulas anteriores, sin importar la cantidad de daños de equipaje que pudieran ocurrir durante la vigencia del servicio de asistencia al viajero que haya contratado.

32.- Compensación de gastos por trip delay:

Este beneficio no está incluido en todos los Servicios de Asistencia al Viajero. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación y aplica exclusivamente para servicios marítimos.

Si el vuelo internacional del beneficiario con destino al puerto de embarque fuera demorado o cancelado y este hecho derivara en la imposibilidad de embarque y no tenga ninguna otra alternativa de transporte, **Moon Assistance** reintegrará hasta la suma máxima en concepto de penalidades, gastos de catch up de crucero o gastos de hotel realizados, que corresponde al tipo de servicio contratado y que se estipula en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.

El reembolso se efectuará contra presentación de comprobantes originales y una constancia de la compañía aérea certificando la demora o cancelación sufrida. Para poder gozar de este reintegro el beneficiario deberá contactar a la Central de Asistencias correspondiente desde el Aeropuerto donde ocurrió el hecho.

Este servicio no se brindará si el beneficiario viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad, ni dentro del país donde se contrató el servicio.

33.- Servicio de Asistencia al Vehículo y al Hogar:

El titular del Servicio de Asistencia al Viajero es beneficiario de un voucher de Asistencia al Vehículo y al Hogar por el tiempo estipulado en el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO. El ALTA de este servicio, debe ser solicitado independientemente de la emisión del voucher de Asistencia al Viajero.

Este beneficio no está incluido en todos los Servicios de Asistencia al Viajero. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

El ámbito de cobertura de los servicios de Asistencia al Hogar y al Vehículo es **NACIONAL**; .incluido solo para productos vendidos en Argentina a residentes Argentinos

El servicio de asistencia al vehículo se presta exclusivamente en viaje y a partir de los 100km del domicilio de residencia habitual.

Detalle de prestaciones y Coberturas	Servicio de Asistencia	Servicio de Asistencia al Vehículo y al Hogar, incluido en determinados servicios de Asistencia al Viajero	Servicio de Asistencia al Vehículo incluido en el servicio de Asistencia al Viajero "NACIONAL"
Vigencia de los servicios	Vehículo	Durante 6 meses desde la fecha de alta (solicitud)	Durante la misma vigencia del voucher de asistencia al viajero
Vigencia de los servicios	Hogar	Durante 6 meses desde la fecha de alta (solicitud)	No Incluido
Área de Cobertura	Vehículo	En viaje, a partir de los 100km del domicilio declarado - Solo Argentina	En viaje, a partir de los 100km del domicilio declarado - Solo Argentina
Mecánica ligera en el lugar	Vehículo	Incluido	Incluido
Remolque y traslado del vehículo hacia el taller más cercano	Vehículo	Hasta 30 km	Hasta 30 km
Cambio de neumáticos	Vehículo	Incluido	Incluido
Abastecimiento de combustibles y lubricantes	Vehículo	Incluido	Incluido
Localización y envío de repuestos	Vehículo	Incluido	Incluido
Automóvil sustituto en caso de robo o destrucción total	Vehículo	72 horas	72 horas
Depósito o custodia del vehículo	Vehículo	Incluido	Incluido
Servicio de conductor profesional	Vehículo	Incluido	Incluido
Traslado y hospedaje de ocupantes cuando no pueda ser reparado	Vehículo	Si. Dentro de las 72hs.	Si. Dentro de las 72hs.
Plomería	Hogar	Información de Referencia	No Incluido
Gas	Hogar	Información de Referencia	No Incluido
Electricidad	Hogar	Información de Referencia	No Incluido
Cerrajería y Vidriería	Hogar	Información de Referencia	No Incluido
Pintura	Hogar	Información de Referencia	No Incluido
Albañilería	Hogar	Información de Referencia	No Incluido
Calefacción	Hogar	Información de Referencia	No Incluido
Aire Acondicionado	Hogar	Información de Referencia	No Incluido
Carpintería y Herrería	Hogar	Información de Referencia	No Incluido

Las condiciones generales de estos servicios se encuentran disponibles en www.moonassistance.com o bien pueden ser solicitadas vía correo electrónico a la dirección comercial@moonassistance.com

34.- Compensación de gastos en casos de modificación y extensión de vigencia:

Cuando el beneficiario de un voucher de servicio de asistencia al viajero **Moon Assistance** prolongue imprevistamente su permanencia en el extranjero por un período mínimo de 15 días y solicite la emisión de un nuevo voucher de servicio bajo las condiciones descriptas en la cláusula **"Requisitos para la emisión de un nuevo voucher de servicio"** de las presentes condiciones generales, **Moon Assistance** tomará a cargo los gastos que correspondan al trámite y gestión del cambio de fecha del ticket aéreo ya sea en concepto de penalidad o diferencia de tarifa hasta la suma máxima que se detalla en el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO. Esta compensación se realizará a través de un débito la tarifa de venta del nuevo voucher de extensión del servicio de

asistencia al viajero.

Para acceder a este servicio el beneficiario deberá presentar al momento de la solicitud la documentación correspondiente a pasajes y comprobante de pago de la penalidad y/o diferencia de tarifa.

Este beneficio no está incluido en todos los Servicios de Asistencia al Viajero. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

35.- Seguros

Los seguros incluidos en los vouchers de servicio de **Moon Assistance** se otorgan sin costo adicional a los beneficiarios de las mismas y se emiten de acuerdo a las disposiciones legales vigentes de cada país. **Moon Assistance** contrata estos seguros en beneficio de sus clientes y por lo tanto se reserva el derecho de introducir modificaciones en las coberturas o suspenderlas sin previo aviso de acuerdo con las disposiciones de las legislaciones de seguros locales. El texto completo de las pólizas se encuentra a disposición del público en las oficinas de **Moon Assistance** en el país de emisión del voucher de servicio **Moon Assistance**. Estos seguros están amparados por pólizas contratadas con compañías de seguros locales, cuyos datos y números de Póliza se encuentran a disposición del público en las oficinas de **Moon Assistance** en el país de emisión del voucher de servicio **Moon Assistance**.

a). Seguro de Accidentes Personales en caso de muerte accidental en Transporte Público

Este beneficio no está incluido en todos los Servicios de Asistencia al Viajero. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

- 1) **Persona Asegurada:** Se encuentra asegurado sin cargo el titular o tomador del voucher de **Moon Assistance** que incluye este seguro según se especifica en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en adelante "Persona Asegurada". La "Persona Asegurada" debe tener 75 años o menos al momento del accidente.
- 2) **Riesgo Asegurado:** Cubre el fallecimiento accidental de la "Persona Asegurada" mientras se encuentre realizando un viaje como pasajero en un medio de transporte público de personas siempre y cuando haya abonado el pasaje correspondiente y el transportista se encuentre debidamente habilitado por la autoridad de contralor interviniente. Con referencia a lo vuelos aéreos, para que aplique la cobertura, los mismos deberán cumplir los siguientes requisitos: la "Persona Asegurada" deberá viajar como pasajero abonando su pasaje en una aeronave de alas fijas que pertenezca y sea operada por una aerolínea o compañía autorizada a fletar aviones, en ambos casos licenciadas para proveer el transporte regular de pasajeros.
- 3) **Validez territorial de la cobertura:** La cobertura no será válida a ningún efecto dentro del país de residencia de la "Persona Asegurada", ni dentro del país de emisión del voucher de servicio de asistencia al viajero **Moon Assistance**, ni dentro del país donde se encuentre la "Persona Asegurada" en el momento de adquirir la misma.
- 4) **Sumas Aseguradas:** Se entiende por suma asegurada, la suma máxima por la que responderá la compañía de seguros por el riesgo cubierto. La "Persona Asegurada" estará asegurada por la suma indicada en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado. En caso de un accidente que involucre a más de una persona en un mismo evento, la responsabilidad máxima de la compañía de seguros por todas las personas aseguradas no será mayor a U\$S 2.000.000 (dos millones de dólares estadounidenses) en conjunto para los vouchers de servicio de asistencia al viajero **Moon Assistance**. Dichas sumas se distribuirán por partes iguales entre los siniestrados, manteniéndose el tope máximo por riesgo asegurado que corresponda según el servicio adquirido según se indica en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado por cada "Persona Asegurada".
- 5) **Beneficiarios:** Se considera beneficiarios de estas coberturas a los herederos legales, salvo que en forma escrita el beneficiario del voucher de servicio de **Moon Assistance** designe expresamente a otros beneficiarios. Dicha notificación deberá realizarse previo al inicio del viaje, en forma fehaciente en las oficinas de **Moon Assistance** del país de emisión del voucher.
- 6) **Denuncia de siniestro:** Los beneficiarios deberán denunciar el acaecimiento del siniestro dentro de los 3 (tres) días de ocurrido el hecho o de conocerlo.
- 7) **Exclusiones:** Todas las exclusiones de aplicación habitual y/o legal para este tipo de coberturas y aprobadas por la Autoridad de Contralor de Compañías de Seguros correspondiente al país en que se emita el voucher de **Moon Assistance**. El texto completo de las pólizas se encuentra a disposición del público en las oficinas de **Moon Assistance** en el país de emisión del voucher de servicio de asistencia al viajero.
- 8) **Vigencia:** La vigencia de la cobertura será igual a la vigencia del voucher de **Moon Assistance**.

b) Seguro de Accidentes Personales en caso de Muerte Accidental 24hs.

Este beneficio no está incluido en todos los Servicios de Asistencia al Viajero. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

- 1) **Persona Asegurada:** Se encuentra asegurado sin cargo el titular o tomador del voucher de servicio **Moon Assistance** que incluye este seguro según se especifica en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en adelante "Persona Asegurada". La "Persona Asegurada" debe tener 75 años o menos al momento del accidente.
- 2) **Riesgo Asegurado:** Cubre el fallecimiento accidental de la "Persona Asegurada" mientras se encuentre realizando un viaje y como consecuencia de cualquier accidente, inclusive los definidos en la cláusula 39, ítem a) 2) del párrafo anterior, siempre que la "Persona Asegurada" tenga 75 años o menos al momento del accidente.
- 3) **Validez territorial de la cobertura:** La cobertura no será válida a ningún efecto dentro del país de residencia de la "Persona Asegurada", ni dentro del país de emisión del voucher de servicio **Moon Assistance**, ni dentro del país donde se encuentre la "Persona Asegurada" en el momento de adquirir la misma.
- 4) **Sumas Aseguradas:** Se entiende por suma asegurada, la suma máxima por la que responderá la compañía de seguros por el riesgo cubierto. La "Persona Asegurada" estará asegurada por la suma indicada en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado. En caso de un accidente que involucre a más de una persona en un mismo evento, la responsabilidad máxima de la compañía de seguros por todas las personas aseguradas no será mayor a U\$S 2.000.000 (dos millones de dólares estadounidenses) en conjunto para los vouchers de servicio de **Moon Assistance**. Dichas sumas se distribuirán por partes iguales entre los siniestrados, manteniéndose el tope máximo por riesgo asegurado que corresponda según el servicio adquirido según se indica en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, por cada "Persona Asegurada".
- 5) **Beneficiarios:** Se considera beneficiarios de estas coberturas a los herederos legales, salvo que en forma escrita el beneficiario del voucher de servicio de **Moon Assistance** designe expresamente a otros beneficiarios. Dicha notificación deberá realizarse previo al inicio del viaje, en forma fehaciente en las oficinas de **Moon Assistance** del país de emisión del voucher.
- 6) **Denuncia de siniestro:** Los beneficiarios deberán denunciar el acaecimiento del siniestro dentro de los 3 (tres) días de ocurrido el hecho o de conocerlo.
- 7) **Exclusiones:** Todas las exclusiones de aplicación habitual y/o legal para este tipo de coberturas y aprobadas por la Autoridad de Contralor de Compañías de Seguros del país en que se emita el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance**. El texto completo de las pólizas se encuentra a disposición del público en las oficinas de **Moon Assistance** en el país de emisión del voucher de servicio.
- 8) **Vigencia:** La vigencia de la cobertura será igual a la vigencia del voucher de servicio de **Moon Assistance**.

c) Seguro de Incapacidad Total y Permanente por Accidente en medio de Transporte Público

Este beneficio no está incluido en todos los Servicios de Asistencia al Viajero. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

- 1) **Persona Asegurada:** Se encuentra asegurado sin cargo el titular o tomador del voucher de servicio de **Moon Assistance** que incluye este seguro según se especifica en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en adelante "Persona Asegurada". La "Persona Asegurada" debe tener 75 años o menos al momento del accidente.
- 2) **Riesgo Asegurado:** Cubre la incapacidad permanente total accidental de la "Persona Asegurada" mientras se encuentre realizando un viaje como pasajero en un medio de transporte público de personas siempre y cuando haya abonado el pasaje correspondiente, se encuentre debidamente habilitado por la autoridad de contralor interviniente y que la "Persona Asegurada" tenga 75 años o menos al momento del accidente. En el caso de los vuelos aéreos los

mismos deberán cumplir los siguientes requisitos: la “Persona Asegurada” deberá viajar como pasajero abonando su pasaje en una aeronave de alas fijas que pertenezca y sea operada por una aerolínea o compañía autorizada a fletar aviones, en ambos casos licenciadas para proveer el transporte regular de pasajeros.

- 3) **Validez territorial de la cobertura:** La cobertura no será válida a ningún efecto dentro del país de residencia de la “Persona Asegurada”, ni dentro del país de emisión del voucher de servicio de **Moon Assistance**, ni dentro del país donde se encuentre la “Persona Asegurada” en el momento de adquirir la misma.
- 4) **Sumas Aseguradas:** Se entiende por suma asegurada, la suma máxima por la que responderá la compañía de seguros por el riesgo cubierto. La “Persona Asegurada” estará asegurada por la suma indicada en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado. En caso de un accidente que involucre a más de una persona en un mismo evento, la responsabilidad máxima de la compañía de seguros por todas las personas aseguradas no será mayor a U\$S 2.000.000 (dos millones de dólares estadounidenses) en conjunto para los vouchers de servicio de **Moon Assistance**. Dichas sumas se distribuirán por partes iguales entre los siniestrados, manteniéndose el tope máximo por riesgo asegurado que corresponda según el servicio adquirido según se indica en la sección PRODUCTO del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado por cada “Persona Asegurada”.
- 5) **Pago de Beneficios:** El beneficio será pagado en forma directa a la Persona Asegurada una vez establecida la incapacidad permanente de acuerdo con las condiciones generales de la póliza.
- 6) **Denuncia de siniestro:** Los beneficiarios deberán denunciar el acaecimiento del siniestro dentro de los 3 (tres) días de ocurrido el hecho o de conocerlo.
- 7) **Exclusiones:** Todas las exclusiones de aplicación habitual y/o legal para este tipo de coberturas y aprobadas por la Autoridad de Contralor de Compañías de Seguros del país en que se emita el voucher de **Moon Assistance**. El texto completo de las pólizas se encuentra a disposición del público en las oficinas de **Moon Assistance** en el país de emisión del voucher de servicio.
- 8) **Vigencia:** La vigencia de la cobertura será igual a la vigencia del voucher de servicio de **Moon Assistance**.

d) Seguro por Cancelación e Interrupción de Viaje

Este beneficio no está incluido en todos los Servicios de Asistencia al Viajero. En el voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado, en la sección PRODUCTO se detalla si el producto adquirido incluye esta prestación.

La Aseguradora cubrirá exclusivamente y de acuerdo al servicio adquirido hasta los topes que fija para cada tipo de servicio en la sección PRODUCTO en los apartados “Seguro por Cancelación de viaje” y “Seguro por Interrupción de viaje” del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.

A los efectos de esta cobertura, se entiende por “**Cancelación de Viaje**” a la imposibilidad de realización de un viaje siempre que las causas se produzcan en forma necesaria e inevitable como consecuencia de los motivos expresados en el ítem 2) de ésta cláusula y se entiende por “**Interrupción de Viaje**” a la imposibilidad de prosecución del viaje de la Persona Asegurada siempre que las causas se produzcan en forma necesaria e inevitable como consecuencia de los motivos expresados en el ítem 2) de ésta cláusula.

- 1) **Persona Asegurada:** Se encuentra asegurado sin cargo el titular o tomador del voucher de servicio de **Moon Assistance** que incluye este seguro, en adelante “Persona Asegurada”.
- 2) **Riesgo Asegurado:** La Aseguradora, se obliga a resarcir a la “Persona Asegurada” en virtud del voucher de servicio **Moon Assistance**, la pérdida irrecuperable de depósitos o gastos pagados por anticipado de acuerdo a las condiciones generales del contrato suscripto con la agencia de viajes y/u operador turístico, siempre que ésta cancelación se produzca en forma necesaria e inevitable como consecuencia de:
 - 1) Muerte o enfermedad grave que tenga carácter de urgencia y motive la internación o inhabilitación deambulante, generando un estado de postración en la “Persona Asegurada” y por lo tanto imposibilite la iniciación y/o prosecución del viaje de la “Persona Asegurada”.
 - 2) Muerte o internación hospitalaria por más de 3 (tres) días por accidente o enfermedad declarada en forma repentina y de manera aguda del cónyuge, padres, hermanos o hijos de la “Persona Asegurada”. La enumeración es taxativa y no enunciativa.
 - 3) Cuando la “Persona Asegurada” recibiese notificación fehaciente para comparecer ante la justicia, debiendo haber recibido dicha notificación con posterioridad a la contratación del servicio.
 - 4) Cuando la “Persona Asegurada” haya sido declarada en cuarentena por autoridad sanitaria competente con posterioridad a la contratación del viaje.
 - 5) La cobertura bajo los supuestos previstos en los puntos 1), 2) y 3) precedentes se extenderá asimismo al cónyuge e hijos de la persona asegurada, en caso que los mismos viajen con la “Persona Asegurada” siempre que sean ellos también “Personas Aseguradas”, y por fallecimiento, accidente, enfermedad, notificación judicial y/o declaración en cuarentena arriba mencionados deban también cancelar o interrumpir su viaje.
 - 6) Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal que le imposibilite viajar en la fecha consignada en el VOUCHER.
 - 7) Daños que por incendio, robo o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual en sus locales profesionales, los hacen inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
 - 8) Si la persona que es acompañante del TITULAR en el paquete contratado se viese obligada a anular el viaje por la cancelación del TITULAR por alguna de las causas enumeradas anteriormente. Se entiende por acompañante a la persona que comparte el mismo viaje con iguales condiciones y fechas de vigencia del TITULAR. Deberá por lo tanto, hospedarse en el mismo hotel, viajar en la misma cabina de crucero o viajar en el mismo tour y que sea poseedor(a) y TITULAR a su vez de un voucher de servicio de Asistencia al Viajero.
- 3) **Alcances de la cobertura:** Se deja expresamente especificado que las indemnizaciones tendrán en cuenta las sumas establecidas en la sección PRODUCTO en los apartados “Seguro por Cancelación de viaje” y “Seguro por Interrupción de viaje” del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.
 - 1) “**Cancelación de Viaje**”: Este seguro rige para riesgo cubierto con motivo de la cancelación desde el momento en que la “Persona Asegurada” contrate el viaje y hasta la iniciación del mismo. Este seguro puede contener sublímites por tipo de servicio dentro del tope a indemnizar. Estos sublímites están establecidos en la sección PRODUCTO en los apartados “Seguro por Cancelación de viaje” y “Seguro por Interrupción de viaje” del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.
 - 2) “**Interrupción de Viaje**”: Este seguro rige para riesgo cubierto con motivo de la interrupción desde el momento en que la “Persona Asegurada” inicie el viaje y hasta la finalización del mismo. Este seguro puede contener sublímites por tipo de servicio dentro del tope a indemnizar. Estos sublímites están establecidos en la sección PRODUCTO en los apartados “Seguro por Cancelación de viaje” y “Seguro por Interrupción de viaje” del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado.
- 4) **Requisitos exigidos para la procedencia de la indemnización:** Que la “Persona Asegurada” haya denunciado bajo pena de nulidad de seguro a **Moon Assistance** la ocurrencia del evento y en forma fehaciente de inmediato y dentro de las 24 horas la ocurrencia del mismo según el plazo establecido por el artículo 46 de la ley de Seguros
- 5) **Reclamos:** En caso de siniestro la “Persona Asegurada” bajo pena de nulidad de seguro, deberá comunicar, en forma fehaciente de inmediato y dentro de las 72 horas la ocurrencia del mismo a **Moon Assistance**, quien procederá a verificar con su equipo médico el hecho denunciado. Además se requerirá conjuntamente con el formulario de denuncia que proveerá la Aseguradora debidamente completado, los siguientes elementos: a) Pasajes de ida y regreso completos.; b) Fotocopia del pasaporte; c) Voucher **Moon Assistance** con certificado de seguro de cancelación/interrupción de viaje incluido; d) Facturas y recibos de los pagos efectuados a la agencia donde se contrataron los servicios; estas facturas y recibos deberán ser coincidentes con las declaraciones efectuadas por la agencia al asegurador; e) Carta de penalizaciones; f) En caso de defunción se deberá entregar una copia del certificado respectivo debidamente legalizado.
- 6) **Exclusiones:** No corresponderá indemnización bajo esta cobertura cuando la cancelación o interrupción se produzca como consecuencia de:
 - 1) Enfermedades crónicas o preexistentes padecidas con anterioridad a la fecha de emisión del certificado, conocidas o no por el causante del siniestro (sea la “Persona Asegurada”, o su cónyuge, padres, hermanos o hijos) así como sus agudizaciones, consecuencias y secuelas.
 - 2) Accidentes causados directa o indirectamente por la práctica de deportes peligrosos tales como alpinismo, ski fuera de las pistas reglamentarias, ski acuático, automovilismo, motociclismo competitivo, boxeo, paracaidismo y todo otro ejercicio o prueba atlética de acrobacia o que tenga por objeto pruebas de carácter excepcional o mientras participe en viajes o excursiones a zonas inexploradas.
 - 3) Participación en empresa criminal.
 - 4) Heridas que la persona asegurada se hubiere infligido a si misma.
 - 5) Alcoholismo.
 - 6) Uso de drogas, drogadicción o utilización de medicamentos sin orden médica.

- 7) Embarazo (salvo que se hubiese comprobado luego de reservado el viaje).
 - 8) Cualquier tipo de enfermedad mental.
 - 9) Tampoco corresponderá la indemnización para personas de más de 75 años de edad a la fecha de contratación del viaje.
- 7) **Vigencia:** La vigencia de la cobertura será igual a la vigencia del voucher de servicio de **Moon Assistance**.

36.- Reintegros

a) Procedencia: **Moon Assistance** procederá al reintegro de gastos efectuados en los siguientes casos y situaciones siempre dentro de los límites establecidos para cada tipo de gasto y producto y cuando exista previa autorización concedida por la Central de Asistencias **Moon Assistance**.

- 1) Gastos originados en circunstancias de imposibilidad para comunicarse con la Central de Asistencias o en casos de emergencias con riesgo de vida.
- 2) Gastos de medicamentos.
- 3) Gastos generados por asistencias recibidas en lugares donde **Moon Assistance** no brinde prestación en forma directa, siempre que hayan sido previamente autorizados por la Central de Asistencias.-
- 4) Reembolso de gastos por vuelo demorado o cancelado.
- 5) Compensación de gastos por equipaje demorado o extraviado.
- 6) Pasajes en los casos previstos en las cláusulas **"Viaje de regreso"** y **"Viaje de regreso por fallecimiento de un familiar"**.
- 7) Gastos de hotel por convalecencia.
- 8) Reembolso por cancelaciones e interrupciones de viaje.
- 9) El reembolso de costos por llamadas a la Central de Asistencias, según se especifica en cláusula **"Como se pide asistencia"**
- 10) El reembolso de costos por alquiler de notebook según se especifica en cláusula **"Alquiler de notebook"**
- 11) El reembolso de costos por tramitación de documentos personales y reposición de tarjetas de crédito según se especifica en cláusula **"Wallet Assistance"**

b) Tramitación:

- 1) Plazo para pedir el reintegro: 30 días corridos desde la fecha de regreso del beneficiario al país de su residencia.
- 2) Solicitud de reintegro: El reintegro de gastos se pide por escrito, mediante nota dirigida a Seld Group S.A.S., adjuntando los comprobantes originales, copia del documento de identidad o Pasaporte, información médica cuando corresponda en un todo de acuerdo a las presentes condiciones generales, denuncia policial cuando corresponda y demás documentación que sea exigida según la naturaleza del gasto y en las cláusulas citadas en el punto a) anterior, ya sea por correo a cargo del beneficiario, en forma personal o a través de la agente de viajes emisor y/o el agente general de ventas de la región si lo hubiese.
- 3) Derecho de **Moon Assistance:** **Moon Assistance** tiene derecho a requerir toda la documentación necesaria para corroborar la procedencia del reintegro en base a los hechos alegados y requerimiento establecido en las presentes condiciones generales. La no presentación de la documentación suspenderá los términos y eximirá a **Moon Assistance** de efectuar reintegro alguno.
- 4) Respuesta: **Moon Assistance** dispondrá de treinta días desde que haya recibido toda la documentación necesaria para responder al beneficiario si procede o no el reintegro solicitado.
- 5) Moneda: Los reintegros se harán en la moneda de curso legal del país de la contratación del servicio de asistencia al viajero.
- 6) Lugar y fecha de pago: Los reintegros se harán una vez finalizado el viaje en el país de residencia del beneficiario según el domicilio declarado y/o en el país de contratación del servicio de asistencia al viajero. **Moon Assistance** dispondrá de treinta días desde que haya respondido al beneficiario que procederá con el reintegro solicitado para efectuar dicho pago y a través del medio que determine.
- 7) Tipo de cambio: El tipo de cambio que se aplicará será el oficial y vigente al día anterior de emitida la autorización.. No corresponderá el reintegro de aquellos importes tenidos como percepción y/o retención de impuestos.
- 8) **Límite:** El importe a reintegrar no podrá exceder los aranceles y tarifas vigentes según los usos y costumbres en el país en que se generaron los gastos, ni el máximo equivalente al que **Moon Assistance** hubiera asumido en caso de contratar directamente la prestación a través de su red. Tampoco podrá exceder el tope de gastos previsto en la sección **PRODUCTO** del voucher de asistencia al viajero **Moon Assistance** que le ha sido enviado y entregado para el servicio que corresponda reintegrar.

37.- Solicitud de Anulación del voucher de servicio.

El trámite de cancelación de los servicios de asistencia al viajero podrá iniciarse con un mínimo de 72 horas de anticipación a la fecha de inicio de su vigencia. Solo se aceptarán solicitudes de anulación y/o devolución por cancelación o postergación de viaje por causas de fuerza mayor. No se recibirán solicitudes de anulación de vouchers bajo ninguna circunstancia una vez entrado en vigencia el servicio de asistencia al viajero. Iniciada la vigencia de un voucher caduca en forma automática el derecho de solicitar la anulación del mismo, sin derecho para el beneficiario a compensación de ninguna naturaleza. El trámite tiene un costo administrativo de U\$S 5 para vouchers de hasta 22 días de vigencia, de U\$S 10 para vouchers de hasta 90 días de vigencia y de U\$S 20 para vouchers de vigencias superiores a los 91 días. Estos costos no aplican para vouchers emitidos a través del sitio web www.moonassistance.com en la República Argentina, donde la cancelación podrá hacerse antes del inicio de vigencia del servicio y siempre que se haga dentro de los 10 días de la fecha de contratación del mismo. En caso en que dichos vouchers tengan una duración inferior a 10 días, la cancelación será sin costo pero deberá indefectiblemente realizarse antes del inicio de vigencia de los servicios, conforme lo establecido en la cláusula 8 de las presentes Condiciones Generales.

Este trámite debería realizarse presentándose personalmente en la agencia de viajes emisora o en la oficina comercial del agente general de ventas de la región y presentando la siguiente documentación:

- 1) Solicitud escrita del beneficiario del voucher de servicio de asistencia al viajero expresando el motivo por el cual el viaje programado no se realizará.
- 2) Pasaporte y fotocopia donde quede registrado identidad, foto y firma del solicitante.
- 3) Pasaporte y fotocopia donde quede registrado el sello o nota donde se expresa el rechazo o negación de visa
- 4) Certificado original y fotocopia emitida por la embajada o autoridad consular que expresa el rechazo o negación de visa
- 5) Voucher original y completo del servicio de asistencia al viajero
- 6) Dinero en billetes dólar estadounidense (US\$) o en moneda local al cambio IATA del día para el pago de los gastos administrativos que correspondan

Por pedido y solicitud de distintos consulados y embajadas, el voucher que haya sido pasible de anulación se reportará como anulado ante estas autoridades.

38.- Requisitos para la emisión de un nuevo voucher de servicio.

Los Servicios de Asistencia al Viajero deberán ser adquiridos indefectiblemente con anterioridad a la fecha de iniciación del viaje del beneficiario en su país de residencia habitual, es decir que no podrán adquirirse estando el beneficiario en el extranjero luego de iniciado su viaje. Sin perjuicio de lo antedicho, cuando el beneficiario prolongue imprevistamente su permanencia en el extranjero podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher de servicio bajo las siguientes condiciones:

- a) El beneficiario deberá solicitar la autorización y en caso positivo, la posterior emisión del nuevo voucher exclusivamente a la Central de Asistencias, debiendo informar todas las asistencias y/o servicios recibidos y la Central de Asistencias por intermedio de la cual se obtuvieron, así como informar cualquier circunstancia que pudiera dar lugar en el futuro a un pedido de asistencia de su parte.
- b) La solicitud de emisión del nuevo voucher deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del anterior.
- c) El beneficiario deberá designar la persona que efectuará el pago y recibirá el nuevo voucher que se emitirá y entregará en el mismo lugar de emisión que el original o en donde **Moon Assistance** lo considere más conveniente.
- d) **Moon Assistance** no se hará cargo de los gastos de envío del nuevo voucher emitido al beneficiario.
- e) El período de vigencia del nuevo voucher podrá no ser consecutivo al anterior, a criterio exclusivo de **Moon Assistance**.
- f) El nuevo voucher emitido en las condiciones mencionadas en esta cláusula no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, ni en ninguna circunstancia, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido durante la vigencia del anterior o antes de la vigencia del nuevo, independientemente de que las gestiones o tratamientos en curso hayan sido indicados por **Moon Assistance** o por terceros.
- g) En todos los casos **Moon Assistance** se reserva, a su exclusivo criterio, el derecho de acceder o no a la nueva emisión solicitada. Cualquier extensión o nuevo voucher adquirido sin la correspondiente autorización emitida por **Moon Assistance** carecerá de validez

Para realizar la extensión de su cobertura deberá canalizar la solicitud a través del siguiente correo electrónico: comercial@moonassistance.com

39.- Subrogación.

Cuando las prestaciones establecidas en estas Condiciones Generales estén también cubiertas total o parcialmente por una póliza de seguros o cualquier otro medio el beneficiario se obliga a efectuar todas las gestiones y reclamos necesarios ante la compañía de seguros o tercero que corresponda para lograr que estos respondan directamente y en primer término por el cumplimiento de las obligaciones correspondientes. Asimismo **Moon Assistance** se subroga, contra cualquier tercero, en los derechos y acciones que hayan motivado su intervención los cuales son cedidos irrevocablemente desde ya por el beneficiario o sus herederos, hasta el costo total de los servicios por ella suministrados. El beneficiario se compromete a y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de **Moon Assistance** dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas corridas de intimado el beneficiario al efecto.

40.- Circunstancias Excepcionales.

Moon Assistance queda eximida de toda responsabilidad y liberada de prestar cualquiera de los servicios previstos en las presentes condiciones generales, ante hechos del príncipe, casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como incendios, terremotos, inundaciones, huelgas, actos de sabotaje, guerras declaradas o no, guerrillas, catástrofes de la naturaleza, dificultades en los medios de comunicación, epidemias, pandemias, tráfico aéreo inusual, actos de sabotaje o terrorismo, embargos, etc. Esta enumeración es meramente ejemplificativa. En caso de epidemias o pandemias que causen demoras o cancelaciones de vuelos, transportes marítimos o terrestre, no aplicarán los beneficios previstos en las cláusulas 13, 29, 30, 32, 34.

41.- Reserva.

Moon Assistance se reserva el derecho de exigir al beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados, y/o fuera del período de vigencia del servicio de asistencia al viajero y/o en forma diferente a lo estipulado en las presentes Condiciones Generales.

42.- Servicios no acumulativos.

En ningún caso **Moon Assistance** prestará los servicios de asistencia al viajero establecidos en las presentes Condiciones Generales, ni efectuará reintegro de gastos de ningún tipo, en tanto y 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 **Moon Assistance**.

43.- Ley y Jurisdicción aplicable.

La ley que rige las presentes condiciones generales y la relación contractual entre las partes es la ley argentina. Los tribunales competentes de la República Argentina tendrán jurisdicción para intervenir en cualquier disputa que pudiera surgir entre las partes.

44.- Prescripción.

Prescripción. Toda acción derivada de la relación que se constituya entre el beneficiario y **Moon Assistance** prescribirá al año (1) año, a contar de la ocurrencia del hecho que la originara, a menos que la ley aplicable conforme a la cláusula anterior disponga un plazo distinto.

Observaciones: Atenciones en Centros Médicos y Reclamos de Pagos (Payment Claims)

En Estados Unidos de Norteamérica principalmente y en menor grado en algunos otros países de Europa, los Centros Médicos suelen enviar reclamos de pago a los pacientes en forma directa, aún cuando el gasto haya sido tomado a cargo por Moon Assistance y hasta saldados. En caso que esto ocurra, contáctese a la oficina Moon Assistance de su región o en donde adquirió su voucher para informar esta situación.

AUTORIZACIÓN PARA REVELAR HISTORIA CLINICA

El/Los que suscribe/n, autoriza/n expresamente por medio de la presente a los profesionales o instituciones médicas que han tratado a....., a revelar en forma indistinta a SELD GROUP S.A.S con domicilio en Tiscornia 120 1er piso Of. 1101 San Carlos de Bariloche – Rio Negro, República Argentina y/o a quien ésta designe al efecto; la historia clínica del tratamiento recibido, así como toda información relacionada con el mismo y que sea necesaria tanto para auditar, así como efectivizar pagos, lo cual incluye sin limitación el acceso a estudios, exámenes, todos elementos relativos a dicho tratamiento y a sacar copias o fotocopias.
....., a los días..... del mes de..... del año.....

Nombre y Apellido:
Fecha de nacimiento:Edad:
Nacionalidad:Estado Civil:Pasaporte No:
Domicilio:
Teléfono de contacto:

Firma
.....

AUTORIZACIÓN PARA REVELAR HISTORIA CLINICA, OTORGADA POR REPRESENTANTES LEGALES

El/Los que suscribe/n, autoriza/n por la presente y en forma expresa a los profesionales o instituciones médicas que han tratado a....., a revelar en forma indistinta a SELD GROUP S.A.S con domicilio en Tiscornia 120 1er piso Of. 1101 San Carlos de Bariloche – Rio Negro, República Argentina y/o a quien ésta designe al efecto, a revelar la historia clínica del tratamiento recibido, así como toda información relacionada al mismo y que sea necesaria tanto para auditar, así como efectivizar pagos, lo cual incluye sin limitación el acceso a estudios, exámenes, y cualquier otro elemento relativo a dicho tratamiento, y a sacar copias o fotocopias.
....., a los días del mes de del año

Nombre y Apellido:

Fecha de nacimiento:Edad:
Nacionalidad:Estado Civil:Pasaporte No:
Domicilio:
Teléfono de contacto:

Firma:
.....

Les recordamos que para aquellos pasajeros menores de 18 años que viajan sin sus padres a los Estados Unidos de América (U.S.A.) es requisito legal que éstos designen y autoricen a un custodio del menor a efectos médicos para ser tratado. Esta autorización se debe presentar ante la institución y/o médico/s tratante/s.

La misma se debe gestionar en forma escrita mediante un texto notariado y en idioma inglés en el que se especifique y se autorice al adulto acompañante la custodia del mismo a efecto de cuidados médicos. Sin este documento, los profesionales médicos no pueden tratar al menor, bajo pena de sanción. El documento que exigen las autoridades migratorias para la salida del menor **NO ES SUFICIENTE A EFECTOS MEDICOS.**

AUTORIZACIÓN PARA ATENCIÓN MÉDICA DE MENORES DE 18 AÑOS OTORGADA POR REPRESENTANTES LEGALES

El/Los que suscribe/n, autoriza/n por la presente y en forma expresa a con pasaporte/cédula de identidad/documento nacional de identidad número como CUSTODIO/TUTOR de mi hijo/a con pasaporte número a los efectos de cuidados y tratamientos médicos que deba recibir fuera de su país de residencia en caso que su estado de salud así lo requiriese., a los días del mes de del año

Nombre y Apellido PADRE:
Fecha de nacimiento:Nacionalidad:Estado Civil:
Pasaporte No:Domicilio:
Teléfono de contacto:
Firma:

Nombre y Apellido MADRE:
Fecha de nacimiento:Nacionalidad:Estado Civil:
Pasaporte No:Domicilio:
Teléfono de contacto:
Firma:

AUTHORIZATION FOR MEDICAL ATTENTION FOR MINORS UNDER THE AGE OF 18 ISSUED BY LEGAL REPRESENTATIVES

I / We hereby expressly authorize, with Passport / Cedula de Identidad (other local identification) / Documento Nacional de Identidad (other local identification) number, in capacity as GUARDIAN / TUTOR of my son /daughter, with Passport number to medical attention and treatments effects which he / she is to receive outside of his / her country of residence in the case where his / her health so requires.on theday of the month ofof the year.....

Name and Last name (FATHER):
Date of birth:Nationality:Marital Status:
Passport No:Address:
Contact telephone number:
Signature:

Name and Last name (MOTHER):
Date of birth:Nationality:Marital Status:
Passport No:Address:
Contact telephone number:
Signature: