

## CONTENIDO

1. Introducción .....	2
2. Aceptación del beneficiario .....	2
3. Definiciones .....	5
4. Beneficiario / Límite de edad .....	9
5. Duración – validez .....	9
6. Validez geográfica .....	10
7. Procedimiento de solicitud de asistencia - Centros de servicios .....	10
8. Obligaciones del beneficiario .....	12
9. Obligaciones asumidas por Hero Assist .....	13
10. Moneda de gamas y servicios .....	14
11. Definición de prestaciones .....	15
12. Obligaciones del beneficiario .....	15
13. Exclusiones aplicables a todos los servicios y prestaciones.....	31
14. Subrogación y cesión de derechos .....	36
15. Circunstancias excepcionales de incumplimiento .....	37
16. Recursos .....	37
17. Responsabilidad .....	38
18. Expiración - Resolución – Modificación .....	38

## CONDICIONES GENERALES

### RECOMENDACIÓN IMPORTANTE

Se invita a los beneficiarios de un plan de asistencia Hero Assist a leer estas Condiciones Generales antes de iniciar su viaje. En las páginas siguientes encontrará las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares y las Exclusiones, así como las instrucciones que le permitirán hacer el mejor uso de las prestaciones y servicios contratados.

### I. INTRODUCCIÓN

Todos los servicios de este plan de asistencia se ofrecen a través de Hero Assist, empresa cuyo objetivo principal es la prestación de servicios de asistencia médica, jurídica y personal **exclusivamente en casos de Urgencia y Emergencia** durante un viaje nacional o internacional, dentro del periodo de vigencia del plan contratado.

### II. ACEPTACIÓN DEL BENEFICIARIO

Las presentes Condiciones Generales, junto con el voucher, son puestas a disposición del Beneficiario en el momento de la contratación del plan y conforman el contrato de asistencia en viaje ofrecido por Hero Assist. El Beneficiario declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales, quedando ratificada dicha aceptación por cualquiera de los siguientes actos:

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

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

Queda claramente entendido y aceptado por el Beneficiario que los planes Hero Assist **no modo alguno un seguro o producto similar**, ni son: un programa de seguridad social, un plan de salud prepago, un servicio médico a domicilio o un servicio médico ilimitado. Por lo tanto, **su objetivo principal no es la cura completa o el tratamiento definitivo de las enfermedades del Beneficiario**.

Los servicios de asistencia médica ofrecidos por Hero Assist se limitan exclusivamente a la atención urgente y de emergencia de afecciones agudas y están destinados únicamente a proporcionar asistencia hasta

la estabilización clínica durante el viaje, en casos de acontecimientos repentinos e imprevisibles, en los que se diagnostique una enfermedad o afección médica clara, comprobable y aguda que impida la continuación normal del viaje -siempre que esta afección no esté incluida en la lista de exclusiones-.

Estos planes están diseñados para garantizar la recuperación primaria, normal e inicial del Beneficiario, así como las condiciones físicas que permitan la normal continuación de su viaje. **No están previstos, contratados o prestados para los siguientes fines:**

- Procedimientos médicos electivos
- Revisiones o exámenes médicos rutinarios que no hayan sido previamente autorizados por el Centro de Servicios de Asistencia
- Anticipación de tratamientos o procedimientos benignos o de larga duración

Toda asistencia o tratamiento finalizará y no será responsabilidad de Hero Assist desde el momento en que el Beneficiario regrese a su ciudad o localidad de residencia y/o cuando finalice el periodo de vigencia del plan de asistencia contratado.

La adquisición por el Beneficiario de **uno o varios bonos de asistencia no genera acumulación de prestaciones ni plazo de validez**. En estos casos, **solo se tendrán en cuenta los límites establecidos en el primer vale de asistencia emitido**.

**NOTA:** El Beneficiario entiende claramente que este plan es un **producto de asistencia en viaje** y, por lo tanto, **no lo transforma en un seguro médico/plan de salud nacional/internacional**.

Por otro lado, **una vez iniciado el periodo de validez del bono, el Beneficiario no podrá realizar cambios ni ampliaciones en el producto contratado, ni será posible cancelar el bono de asistencia por ningún motivo, en ninguna circunstancia**.

Sin perjuicio de lo anterior, **en caso de que el Beneficiario prolongue su viaje de forma imprevista**, podrá solicitar la emisión de un nuevo **bono de asistencia**. Hero Assist **se reserva el derecho de aceptar o rechazar esta renovación sin justificación**, en base a las siguientes condiciones:

- a. El Beneficiario **no podrá solicitar la renovación** del bono de asistencia si ha utilizado algún servicio de Hero Assist durante la vigencia del primer bono.

- b. El Beneficiario podrá renovar el bono de asistencia únicamente con un plan de servicios **igual** al contratado inicialmente, siempre que no haya utilizado ningún servicio de Hero Assist durante la vigencia del primer bono y previamente autorizado por Hero Assist.
- c. El Beneficiario deberá solicitar autorización para emitir un nuevo bono de **asistencia exclusivamente al agente emisor con el que contrató la asistencia original**. El agente emisor deberá informar a Hero Assist de que se trata de una renovación y solicitar autorización para el nuevo periodo de contratación.
- d. La solicitud de emisión de un nuevo bono de asistencia **debe realizarse antes de que caduque** el bono original.
- e. El Beneficiario deberá **abonar el nuevo bono de asistencia en el momento de su expedición**.

**Nota:** una vez emitido el segundo vale, si se utiliza cualquier servicio de Hero Assist durante la validez del primer vale, el segundo vale de asistencia caducará automáticamente.

El nuevo plan de su servicio de asistencia al viajero y el respectivo voucher emitido en las condiciones descritas en esta cláusula **no podrán ser utilizados, en ninguna circunstancia, para iniciar o continuar un tratamiento y/o asistencia por problemas ya surgidos durante la vigencia del primer voucher y/o vouchers anteriores, o antes de la vigencia del nuevo plan y/o voucher**, independientemente de que la asistencia o tratamiento en curso haya sido autorizado por Hero Assist o por terceros.

Toda asistencia médica prestada durante la vigencia del primer bono será automáticamente considerada preexistente durante la vigencia del segundo bono de asistencia. Por lo tanto, se incluirá en el servicio preexistente y no cubrirá el valor del servicio prestado para gastos médicos y hospitalarios de urgencia.

Cuando el bono de asistencia anterior haya caducado en el momento de la nueva compra, o si el pasajero adquiere el plan estando ya en el destino, se le solicitará que envíe una carta de salud escrita y firmada de su puño y letra para su análisis. Si Hero Assist lo autoriza, el nuevo voucher se emitirá con un período de **gracia de 15 (quince) días para gastos relacionados con COVID** y de **3 (tres) días para cualquier otro gasto** previsto.

Esta emisión está sujeta a **la autorización de Hero Assist**, previa recepción de la solicitud por parte del canal de venta, agencia, tour operador u otros canales autorizados.

### III. DEFINICIONES

A continuación, figuran las definiciones de los términos utilizados en las presentes Condiciones Generales, para una mejor comprensión por parte de los Beneficiarios de un plan Hero Assist:

- Se entiende por accidente el acontecimiento súbito, involuntario y violento, causado por agentes externos, ajenos a la voluntad del Beneficiario, y que produzca directa y exclusivamente una lesión corporal física. A los efectos del presente contrato, siempre que se utilice el término "accidente", se presume que la lesión o enfermedad resultante ha sido causada exclusivamente por dichos agentes, no considerándose ninguna causa concurrente, preexistente o sobrevenida. Quedan expresamente excluidos de las prestaciones los hechos derivados de dolo, negligencia, imprudencia, mala praxis, provocación intencionada, así como la ausencia de medidas preventivas por parte del Beneficiario.
- **Accidente grave:** Cualquier accidente que provoque la **amputación de cualquier parte del cuerpo**; fracturas de **huesos largos** (fémur, tibia, peroné, húmero, radio y cúbito); traumatismo craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; **lesiones graves en las manos**, como aplastamientos o quemaduras; **lesiones medulares graves con afectación de la médula espinal**; **lesiones oculares que afecten a la agudeza visual o al campo de visión**, o **lesiones que comprometan la capacidad auditiva**. En general, un accidente grave es cualquier suceso que ponga en peligro la vida del paciente.
- **Catástrofe:** Acontecimiento de grandes proporciones que causa grandes daños a la vida humana, al medio ambiente o a las infraestructuras, a menudo de forma repentina e imprevisible, y fuera del control humano.
- **Centro de Servicios Asistenciales:** Es la oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Beneficiario en el marco de su asistencia. También es el departamento de profesionales encargado de supervisar, controlar y coordinar los servicios, interviniendo y decidiendo en todos los casos relacionados con asuntos y/o servicios que deban ofrecerse o prestarse en virtud de estas condiciones generales y que estén relacionados con cuestiones médicas.

- **Fenómeno Meteorológico Grave:** cualquier fenómeno meteorológico extraordinario, de carácter intenso e imprevisible, que suponga un riesgo para la integridad física de las personas, la seguridad del viaje o el acceso a los servicios contratados. Esta definición incluye, pero no se limita a: Tormentas intensas con rayos y fuertes vientos; ciclones, huracanes o tornados; inundaciones o corrimientos de tierra provocados por la lluvia; ventiscas, granizadas o tormentas de arena; olas de calor o frío extremos que pongan en peligro la ejecución segura del viaje; condiciones atmosféricas que provoquen el cierre de aeropuertos, puertos o vías públicas por razones de seguridad.
- **Departamento Médico:** Grupo de profesionales médicos de Hero Assist que intervienen y toman decisiones en todos los asuntos y/o servicios prestados o por prestar de conformidad con las presentes Condiciones Generales.
- **Deporte aficionado:** El deporte aficionado es aquel que se practica **sin una finalidad profesional o remunerada**, con fines recreativos, educativos o de ocio, incluso cuando se practica en competiciones no profesionales, escuelas, universidades o eventos deportivos no vinculados a organizaciones de alto rendimiento. Quedan excluidos de esta definición los deportes practicados de forma regular con el objetivo de obtener ingresos, patrocinio profesional o representación institucional de alto rendimiento.
- **Deportes profesionales:** Son los practicados con o sin ánimo de lucro, en cualquier tipo de competición, como partidos intercolegiales, torneos, campeonatos, o deportes de alto riesgo, entre otros.
- **Enfermedad aguda o afección médica:** Proceso breve de alteración del estado del cuerpo o de alguno de sus órganos, que puede interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales; puede causar dolor, debilidad u otra manifestación ajena al comportamiento normal del organismo.
- **Enfermedad congénita:** Patología presente o existente antes del momento del nacimiento.
- **Enfermedad crónica:** Todo proceso patológico continuo, recurrente y persistente en el tiempo, de más de 21 días de duración.

- **Enfermedad o afección médica preexistente:** Cualquier proceso patológico físico que tenga su origen o causa con anterioridad a la fecha de inicio del plan o del viaje (la que sea posterior), y que pueda ser identificado mediante métodos complementarios de diagnóstico de uso común, accesibles y frecuentes en todos los países del mundo (entre otros: Doppler, resonancia magnética, cateterismo, radiología, etc.). Por preexistencia se entiende cualquier enfermedad, afección corporal o proceso, conocido o no por el Beneficiario, que haya requerido un período de formación, gestación o incubación en el organismo del Beneficiario antes del inicio del viaje. Ejemplos claros y comunes de afecciones preexistentes, por citar algunos, son: cálculos renales o biliares, obstrucciones de arterias o venas por coágulos u otros, enfermedades respiratorias como asma, problemas pulmonares, enfisemas, VIH, problemas generalmente relacionados con la presión arterial, glaucoma, cataratas, nefritis, úlceras o enfermedades gástricas, enfermedades resultantes de deformidades congénitas, micosis genitales, abscesos hepáticos, cirrosis, glucosa alta en sangre, colesterol alto, triglicéridos altos, entre otras. Se reconoce que tal estado o proceso patológico ya existía en el organismo antes de embarcar en el avión u otro medio de transporte en la fecha de entrada en vigor del bono de asistencia, aunque los síntomas se manifiesten por primera vez después del inicio del viaje.
- **Enfermedad o afección recurrente:** Retorno, repetición o reaparición de la misma enfermedad o afección después de haber sido tratada.
- **Enfermedad o condición médica repentina o imprevista:** Enfermedad repentina, inesperada e imprevista contraída después de la fecha de inicio del servicio de asistencia médica en viaje Hero Assist del Beneficiario.
- **Enfermedad grave:** Alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del organismo, manifestada por síntomas y signos característicos, cuya evolución es más o menos previsible, es decir, cualquier enfermedad o lesión con secuelas permanentes o no permanentes que limiten parcialmente o impidan totalmente la ocupación o actividad habitual de la persona afectada, o la incapaciten para cualquier actividad, requiera o no la asistencia de otras personas para realizar las actividades más esenciales de la vida.
- **Fuerza Mayor:** Aquella que, por no poder ser prevista o resistida, exime del cumplimiento de alguna obligación y/o que surge de la voluntad de un tercero.

- **Gastos Esenciales:** Gastos ocasionados por la adquisición de artículos de uso personal e intransferible. Se entienden incluidos, única y exclusivamente: ropa (exterior, interior), calzado, artículos de higiene personal (champú, acondicionador, jabón, cepillo de dientes, pasta de dientes, desodorante). Cualquier otro artículo no incluido en la lista anterior se entenderá excluido de cualquier tipo de servicio.
- **Médico de cabecera:** Profesional médico que presta asistencia al beneficiario en el lugar donde se encuentra.
- **Viaje nacional:** A los efectos del presente contrato, se entiende por **viaje nacional** todo desplazamiento realizado por el Beneficiario **dentro del territorio del país de su residencia habitual**, siempre que implique efectivamente el **desplazamiento entre distintos municipios o ciudades**. A los efectos de los servicios prestados por Hero Assist, no se consideran viajes nacionales aquellos que se realicen **dentro del mismo municipio o ciudad de residencia habitual** del Beneficiario, aunque impliquen pernoctación o desplazamientos interestatales parciales sin cambio de municipio. La definición de viaje nacional está vinculada a la lógica de la asistencia en tránsito y tiene por objeto cubrir los acontecimientos que se producen fuera de la región de residencia habitual, donde el Beneficiario presumiblemente no tiene fácil acceso a sus recursos habituales de apoyo médico, jurídico o personal.
- **Paciente estable:** **Paciente** que no muestra variaciones en su estado de salud, lo que suele indicar que los síntomas y signos no han cambiado recientemente.
- **Plan de asistencia:** es el conjunto detallado de servicios de asistencia en viaje ofrecidos, indicando una lista exhaustiva y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del Beneficiario.
- **Período de carencia:** Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivos los límites de las prestaciones incluidas en el Plan. Este periodo se cuenta en días a partir de la fecha de efecto del bono de asistencia, siempre que el Beneficiario se encuentre ya fuera de su domicilio habitual en el momento de la contratación.

- **Límite máximo:** Límites máximos del plan contratado por Hero Assist, indicados en el bono de asistencia para cada cuota y según el producto contratado.
- **Bono de asistencia:** Documento que recibe el Beneficiario al adquirir su producto Hero Assist y en el que constan sus datos, que deberá comunicar al centro en caso de solicitud de asistencia.

#### IV. BENEFICIARIO / LÍMITE DE EDAD

El Beneficiario es la persona física cuyo nombre figura en el bono de asistencia y es el único titular de todos los servicios hasta el día de su cumpleaños inclusive, de acuerdo con el límite de edad definido por el tipo de Plan contratado.

Los tramos o prestaciones del respectivo Plan sólo podrán ser utilizados exclusivamente por el Beneficiario y son intransferibles, por lo que éste deberá acreditar su identidad mediante la presentación del correspondiente bono de asistencia, así como de su documentación de viaje, a fin de comprobar la validez y aplicabilidad de los tramos o prestaciones solicitados.

#### V. DURACIÓN – VALIDEZ

Es el periodo durante el cual se pueden utilizar las prestaciones indicadas en los planes de un servicio de asistencia médica Hero Assist. Este período comienza a las 24:00 horas del día de inicio de la vigencia del respectivo plan, siempre que el pasajero se encuentre en territorio extranjero o nacional, y se extiende hasta las 24:00 horas (23:59) del día de vencimiento de la vigencia, según se indique en el bono de asistencia adquirido por el Beneficiario.

Los planes Hero Assist funcionan por **días naturales**, por lo que una vez iniciado un plan **no puede cancelarse**. Los días de bono no utilizados **no son reembolsables**. Una vez que un plan ha sido cancelado, **no puede ser reactivado en una fecha posterior**.

El motivo del viaje deberá ser **turístico** y en ningún momento podrá incluir servicios para personas que **desarrollen actividades profesionales** en el extranjero. En el caso de que el motivo del viaje del Beneficiario sea la realización de **trabajos o tareas que impliquen riesgo profesional**, tales como tareas **altamente especializadas**, en las que se ponga en riesgo la vida, exista **exposición a sustancias peligrosas, manejo de maquinaria pesada** o que trabaje con **gases, aire a presión o fluidos hidroneumáticos**, que requieran **destrezas físicas finas** o en las que el

Beneficiario esté **expuesto a peligros**, y como consecuencia sufra un accidente o una enfermedad relacionada, **Hero Assist quedará exento de cualquier responsabilidad** por la prestación de servicios o pago costes derivados de estas circunstancias. En estos casos, será **obligación del empresario** hacerse cargo de los costes a través de su **plan de responsabilidad de riesgos laborales**.

Esta norma también se aplica a las personas que **no tienen una relación laboral con una empresa y trabajan por cuenta propia**, o que se encuentran en **situación migratoria o laboral irregular**.

En los casos en los que el Beneficiario sea **hospitalizado por una enfermedad y/o accidente cubierto por Hero Assist** en la fecha de finalización del periodo de servicio, **únicamente se cubrirán los gastos de hospitalización**, dentro del límite del plan contratado **para gastos médicos por enfermedad y/o accidente**, de acuerdo con los siguientes criterios:

1. Hasta **ocho (8) días adicionales** a partir de la fecha de caducidad del bono.
2. Hasta que **se alcance el límite de servicio contratado**; o
3. Hasta que el **médico responsable dé de alta** al Beneficiario durante los ocho (8) días de prórroga del servicio.

Toda asistencia o tratamiento finalizará, y Hero Assist no tendrá responsabilidad alguna, desde el momento en que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o cuando expire el periodo de validez del plan elegido, **salvo** en las excepciones mencionadas.

**Nota:** En los casos en que el Beneficiario ya se encuentre en el país de destino y solicite autorización para emitir un bono de asistencia en viaje, siempre y cuando sea autorizado por el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia, **este bono tendrá un período de gracia de 3 (tres) días**.

## **VI. VALIDEZ GEOGRÁFICA**

La cobertura territorial de los servicios será mundial, en función del plan contratado. Independientemente del lugar donde se encuentre el Beneficiario, se le ofrecerá el servicio si necesita asistencia, de acuerdo con el respectivo plan contratado.

## **VII. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE ASISTENCIA - CENTROS DE ASISTENCIA**

En caso de que el Beneficiario requiera asistencia, e independientemente de su ubicación geográfica, en estricto cumplimiento de las demás cláusulas de estas condiciones generales, deberá ponerse en contacto con **Hero Assist** para comunicarse por teléfono/whatsapp, el Beneficiario deberá solicitar una **llamada a cobro revertido** o llamar directamente a la Central de Asistencia a través de los números facilitados para los países indicados.

Si la llamada a la Central de Asistencia tiene un coste, **Hero Assist reembolsará al Beneficiario el coste de la llamada**; para ello, le pedimos que **conservé el recibo o la factura del pago de la llamada**, en la que figure el importe cobrado por uno de los números que se indican a continuación.

+ 54 (800) 3452067 HERO LATAN - ARGENTINA ASISTENCIA  
+ 54 (800) 3453472 HERO LATAN - ARGENTINA REEMBOLSO  
+ 56 (800) 914661 HERO LATAN - CHILE ASISTENCIA  
+ 57 (800) 5184320 HERO LATAN - COLOMBIA ASISTENCIA

**Es obligación del Beneficiario informar inmediatamente de la ocurrencia de cualquier situación de emergencia y/o urgencia.** Siempre que sea posible, el contacto deberá ser efectuado directamente por el Beneficiario. En caso de que el Beneficiario no pueda hacerlo, la notificación podrá ser realizada por un acompañante, familiar o persona que pueda realizar este contacto. El centro de atención telefónica deberá ser notificado en las 24 (veinticuatro) horas siguientes al suceso. Esta obligación se extiende a todos los demás servicios contratados y es condición indispensable para que la asistencia prevista en el plan sea efectiva. El incumplimiento de este plazo dará lugar a la pérdida del derecho a la prestación, salvo en casos debidamente justificados y aceptados por Hero Assist.

En caso de que el Beneficiario se encuentre en alta mar y, por tanto, **no pueda comunicarse con la Central de Asistencia**, deberá comunicarlo en las 24 horas siguientes a su desembarque en el primer puerto al que llegue. El incumplimiento de esta norma supondrá la pérdida automática de todo derecho a prestaciones o reclamaciones por parte del Beneficiario.

En su **vale** encontrará el número de teléfono al que debe llamar **si necesita ayuda**.

## VIII. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

**En todos los casos, para obtener los servicios, el Beneficiario deberá:**

1. Solicitar y obtener autorización del Centro de Servicios de Asistencia antes de realizar cualquier acción o incurrir en cualquier **gasto** relacionado con las prestaciones ofrecidas por el bono de asistencia. En los casos en que **no se haya solicitado u obtenido la autorización del centro**, no habrá devolución de cantidad alguna ni derecho a ningún tipo de reclamación.
2. Se entiende claramente que **la notificación al Centro de Servicio es esencial**, incluso cuando el problema haya sido totalmente resuelto, ya que Hero Assist no puede asumir el coste de ninguna asistencia sin el previo conocimiento y autorización del Centro de Servicio.
3. El Beneficiario acepta que Hero Assist **se reserve el derecho a grabar y auditar las conversaciones telefónicas** WhatsApp que considere necesarias para el correcto desarrollo de sus servicios. El Beneficiario **acepta expresamente esta modalidad** y declara estar de acuerdo con la posible **utilización de las grabaciones como prueba** en caso de litigios relativos a la asistencia prestada.
4. Si el Beneficiario o un tercero **no pueden comunicarse con el Centro de Servicios de Asistencia por un motivo involuntario antes de recibir la asistencia**, el Beneficiario o el tercero deberán **informar al centro en un plazo de 24 horas a partir del suceso**. El incumplimiento de este plazo supondrá la **pérdida automática de los derechos del Beneficiario** a solicitar cualquier reembolso o indemnización.
5. **Aceptar y cumplir las soluciones indicadas y recomendadas por Hero Assist** y, en su caso, consentir la **repatriación a su país/ciudad de domicilio**, siempre que, a juicio del médico que le atiende, su estado de salud lo permita y requiera.
6. **Aportar la documentación que acredite el origen del caso**, así como todos los **justificantes originales de los gastos** a valorar para un posible análisis de reembolso por parte de Hero Assist, además de **toda la información médica (incluso previa al inicio del viaje)** que permita al centro analizar adecuadamente el caso.

7. En todos los casos en que Hero Assist lo solicite, el Beneficiario deberá **autorizar la divulgación de su historial médico** cumplimentando **el Formulario de Cesión de Historial** que el centro médico le solicitará y devolverá por fax a la Central de Servicios Asistenciales. Asimismo, el Beneficiario **autoriza de forma absoluta e irrevocable a Hero Assist a solicitar, en su nombre, cualquier información médica a profesionales tanto en el extranjero como en su país de residencia, con el fin de evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicación de restricciones en casos de enfermedades o condiciones preexistentes,** o sobre la condición que dio origen a la asistencia. **Se recomienda especialmente a los Beneficiarios que cumplimenten siempre este formulario al inscribirse en un centro hospitalario,** ya que será de gran ayuda para los reembolsos y/o para la toma de decisiones en los casos que requieran un análisis del historial médico del paciente.

**Nota:** En algunos países, especialmente en Estados Unidos y Europa, por razones de estandarización de los sistemas informáticos, la mayoría de los centros médicos, como hospitales, consultas, clínicas y laboratorios, suelen enviar facturas y/o gastos de pago a los pacientes, incluso después de que las facturas o los recibos ya hayan sido abonados. Si esto ocurre, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con el Centro de Servicios de Asistencia escribiendo a [faturas@heroassist.me](mailto:faturas@heroassist.me) e informarles de la situación. Hero Assist comprobará y aclarará la situación con el proveedor del servicio.

## **IX. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR HERO ASSIST**

1. **Cumplir con los servicios** descritos en las Condiciones Generales de los eventos cubiertos por el plan contratado durante la vigencia del **bono de asistencia.**
2. **Hero Assist** queda expresamente **liberada, eximida y exonerada** de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Beneficiario sufra algún daño o solicite asistencia como consecuencia y/o derivado **de caso fortuito o fuerza mayor,** que se mencionan a título enunciativo y no exhaustivo: catástrofes, terremotos, inundaciones, tempestades, tsunamis, inundaciones, tornados, huracanes, erupciones volcánicas, guerras internacionales o civiles, declaradas o no, rebeliones, conmociones interiores, insurrecciones civiles, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos,

restricciones, huelgas, movimientos populares, cierres patronales, actos de sabotaje o terrorismo, disturbios laborales, actos de autoridades, entre otros. Cuando se trate de estos elementos, y una vez superados, Hero Assist se compromete a **cumplir con sus obligaciones en el menor tiempo posible**.

3. Hero Assist se compromete a analizar cada solicitud de análisis de reembolso para determinar si está justificada y, en consecuencia, **reembolsar las cantidades debidas, de** acuerdo con estas Condiciones Generales y los límites del plan contratado. Todos los **reembolsos y/u otros gastos** a cargo de Hero Assist en virtud del presente contrato podrán ser abonados en **dólares estadounidenses (USD)**.

Los plazos establecidos para el proceso de análisis de las devoluciones son:

- a. El Beneficiario dispone de hasta 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha del evento para presentar la documentación y pruebas necesarias para iniciar el proceso de análisis del reembolso. Transcurrido este plazo, no se aceptarán documentos para solicitar el reembolso.
- b. Una vez que disponga de todos los documentos necesarios, Hero Assist analizará el caso y emitirá un documento aprobando o denegando el análisis de reembolso en los treinta (30) días siguientes.
- c. Si se aprueba el reembolso, Hero Assist efectuará el pago en un plazo de treinta (30) días laborables a partir de la fecha de recepción, por escrito, de todos los datos completos necesarios para realizar la transferencia.

**Nota:** Los reembolsos pagados directamente por Hero Assist pueden realizarse mediante transferencia bancaria, giro postal o cheque. Hero Assist asumirá los costes generados por la agencia de giros, el envío del cheque, así como los cargos directos de su propia entidad bancaria; los cargos adicionales cobrados por el banco del Beneficiario serán responsabilidad del propio Beneficiario.

## **X. MONEDA DE GAMAS Y SERVICIOS**

Los servicios prestados por Hero Assist se detallan en el punto IX, y sus límites de uso se encuentran en el bono de asistencia, expresados en

Dólares Americanos (USD) o Euros (EUR), dependiendo del tipo de servicio contratado y de la **cobertura territorial prestada**.

## **XI. DEFINICIÓN DE PRESTACIONES**

Algunas prestaciones sólo están incluidas en determinados productos de Hero Assist. Comprueba en tu bono de asistencia las prestaciones y límites que tienes contratados. Si un elemento no aparece en tu bono, significa que el producto que has elegido no incluye esta prestación.

### **Asistencia médica por accidente/enfermedad o enfermedad no preexistente**

- **Consultas médicas:** se proporcionarán en caso de accidente, enfermedad o afección médica aguda e imprevista que no sea preexistente.
- **Atención especializada:** Sólo se prestará cuando esté indicada y autorizada por el Departamento Médico del Centro de Servicios Hero Assist o por el médico responsable del centro.
- **Reconocimientos Médicos Complementarios:** Sólo cuando estén indicados y previamente autorizados por el Departamento Médico del Centro de Servicios Asistenciales.
- **Hospitalización:** Dependiendo de la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico del Centro de Servicios Hero Assist así lo prescriba, el Beneficiario será ingresado en el centro sanitario más cercano a su ubicación. Este concepto se aplicará exclusivamente al Beneficiario del plan de asistencia y, en ningún caso, se cubrirá la cama y/o manutención en el hospital o clínica de un acompañante.
- **Unidad de Cuidados Intensivos y Coronarios:** Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión lo requiera y siempre previa autorización del Departamento Médico del Centro de Servicios Asistenciales, se autorizará este servicio.
- **Intervenciones quirúrgicas:** Cuando sean autorizadas por el Departamento Médico del Centro de Servicios Asistenciales, en casos de urgencia que requieran un tratamiento inmediato y que no pueda ser pospuesto o demorado hasta el regreso del Beneficiario a su país de origen.

**Nota 1:** Hero Assist se reserva el derecho a decidir cuál es el tratamiento más adecuado entre los propuestos por el equipo médico que le

atiende y/o la repatriación al país de residencia, si el estado físico del Beneficiario lo permite. Si, a criterio de los médicos responsables de Hero Assist, es posible regresar al lugar de origen para recibir tratamiento de larga duración, cirugía programable o intervenciones quirúrgicas no urgentes, el Beneficiario será repatriado y estará obligado a aceptar esta solución. En caso de negativa, el Beneficiario perderá todas las prestaciones concedidas por su plan Hero Assist.

**Se aplican las exclusiones del punto XII. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.**

- **Asistencia médica COVID:** El Beneficiario deberá contactar siempre y sin excepción con el Centro Hero Assist, que a su vez coordinará la asistencia en función de la necesidad de recursos médicos. De acuerdo al dictamen emitido por el Departamento Médico, si el Beneficiario presenta síntomas relacionados con COVID, Hero Assist coordinará la consulta médica pertinente, de acuerdo a los protocolos de salud y seguridad de cada país, cubriendo los gastos incurridos hasta el límite del plan contratado e indicado en el voucher de asistencia.

Los siguientes gastos se incluirán en el mismo servicio:

- **Gastos de hospitalización por COVID:** En caso de necesidad de hospitalización para estabilizar el estado del Beneficiario.
- **Gastos de respirador mecánico:** Si el Departamento Médico, en colaboración con el médico tratante, considera necesario el uso de un respirador mecánico, Hero Assist autorizará y cubrirá este gasto.

**Nota 1:** Este producto no cubre los gastos de cuarentena del hotel, sino sólo los gastos médicos.

**Se aplican las exclusiones del punto XII. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.**

- **Asistencia médica por enfermedad preexistente:** Si el beneficiario padece una enfermedad preexistente o crónica al inicio de su viaje al extranjero, aunque no sea consciente de ello, según lo establecido en estas Condiciones Generales, Hero Assist queda automáticamente exento de prestar servicios o asistencia relacionados con esta dolencia, en función del plan de asistencia contratado.

No obstante, excepcionalmente y sólo en los casos en que así se establezca expresamente, Hero Assist asumirá los gastos de asistencia médica por enfermedad preexistente o crónica a favor del beneficiario, hasta el límite máximo determinado en el respectivo plan contratado.

Las prestaciones previstas para los casos de enfermedades crónicas y/o preexistentes cubren las siguientes situaciones:

- Episodio agudo o acontecimiento imprevisible, descompensación de enfermedades crónicas y/o preexistentes conocidas o previamente asintomáticas. Este servicio se ofrece exclusivamente para la atención médica primaria durante el episodio agudo o acontecimiento imprevisible. La urgencia debe requerir asistencia durante el viaje y no puede demorarse hasta el regreso al país de residencia.

La Central de Asistencia se reserva el derecho de decidir el tratamiento más adecuado entre los propuestos por el equipo médico y/u optar por la repatriación al país de residencia. La repatriación será la solución indicada en los casos en que los tratamientos requieran un seguimiento a largo plazo, cirugías programadas o cirugías no urgentes. El beneficiario está obligado a aceptar esta solución y, en caso de negarse, perderá todas las prestaciones ofrecidas por el plan de asistencia.

Esta prestación excluye el inicio o la continuación de tratamientos, procedimientos diagnósticos, investigaciones o procedimientos diagnósticos y terapéuticos que no estén relacionados con el episodio agudo e imprevisible.

Quedan excluidas de estos servicios todas las enfermedades relacionadas con la transmisión sexual, incluidas, entre otras, la sífilis, la gonorrea, el herpes genital, la clamidia, el virus del papiloma humano, las tricomonas vaginales, la tricomoniasis, el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) y el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA).

Ninguno de nuestros planes cubre procedimientos como diálisis, trasplantes, tratamientos oncológicos o psiquiátricos, audífonos, gafas, lentes de contacto, prótesis dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores externos, dispositivos implantables, equipos desechables específicos, etc.

También quedan excluidas las enfermedades causadas por el consumo de drogas, estupefacientes, medicamentos tomados indebidamente o sin prescripción médica, alcoholismo, entre otras.

Las lesiones sufridas durante la comisión de un acto ilícito no están cubiertas por nuestro servicio.

- **Medicamentos prescritos:** Dentro de los límites de utilización, Hero Assist se hará cargo de los gastos de medicamentos prescritos por el médico tratante, hasta los importes establecidos por el plan contratado. Los desembolsos realizados por el Beneficiario para la compra de medicamentos previamente autorizados por el Centro de Servicios Asistenciales serán posteriormente analizados y, si son conformes al contrato, reembolsados dentro de los límites del plan y previa presentación de los justificantes originales de compra, la copia original del informe médico en el que conste claramente el diagnóstico recibido, así como la receta médica. Recomendamos a los Beneficiarios que no olviden solicitar estos documentos al médico tratante, ya que su no presentación puede dar lugar a que no se reembolsen los gastos.

Se advierte que los gastos de medicación relacionados con enfermedades preexistentes no serán cubiertos por Hero Assist, aunque hayan sido diagnosticadas por el médico tratante. También quedan excluidos los medicamentos utilizados para tratar enfermedades mentales, psicológicas o emocionales, incluso en los casos en que la consulta médica haya sido autorizada por el Departamento Médico de Hero Assist.

En ningún caso se cubrirán los anticonceptivos orales, las inyecciones anticonceptivas, los dispositivos intrauterinos ni las complicaciones secundarias a su uso, aunque hayan sido prescritos por el médico tratante.

**Nota:** Las prescripciones médicas destinadas a la recuperación inicial de los síntomas sólo se autorizarán durante los 14 primeros días de tratamiento.

**Se aplican las exclusiones del punto XII. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.**

- **Odontología de urgencia:** Dentro de los límites del plan contratado, Hero Assist se hará cargo de los gastos de asistencia odontológica derivados de una urgencia y/o emergencia causada por traumatismo, accidente o infección, limitada exclusivamente al tratamiento del dolor y/o a la extracción del diente afectado por la infección o traumatismo.

Quedan excluidos de las prestaciones los tratamientos odontológicos como endodoncias, sustitución de empastes, coronas, prótesis

dentales, sellantes, limpiezas dentales, estética dental o cualquier otro procedimiento no especificado claramente en las presentes condiciones.

Se aplican las exclusiones del punto XII. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.

- **Deportes para aficionados:** Presta servicios para deportes ecuestres, deportes de nieve, deportes de equipo, deportes de fuerza, deportes de invierno, artes marciales, campeonatos de tiro practicados en lugares reglamentados; deportes acuáticos, esquí, surf, kitesurf recreativo, buceo recreativo (hasta 15 metros), natación, patinaje, snowboard, cuando se practican como actividades de aficionados.

**Nota 1:** Las actividades amateur son aquellas que no implican ningún tipo de premio y/o patrocinio.

**Nota 2:** Cualquier lesión causada por la práctica profesional y/o torneos, competencias, etc. está excluida de los servicios prestados por Hero Assist.

Se aplican las exclusiones del punto XII. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.

- **Gastos médicos por complicaciones del embarazo:** En caso de urgencia, sólo se cubren las consultas médicas hasta la semana 28 de embarazo. La prestación se aplica exclusivamente a las urgencias y/o emergencias que se produzcan durante el viaje.

**Nota 1:** No están cubiertos los exámenes y consultas de rutina.

Tampoco están cubiertas las complicaciones surgidas después de la semana 28 y/o tras el parto.

**Nota 2:** La edad mínima para acceder a la prestación es de 19 años y la máxima de 42.

- **Gastos de hotel por convalecencia:** Cuando, de acuerdo con el médico tratante y en conformidad con el Departamento Médico de Hero Assist, el Beneficiario haya estado internado al menos cinco (5) días y, al ser dado de alta, necesite reposo forzoso, Hero Assist cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su voucher de asistencia, con un máximo de USD 150 (ciento cincuenta dólares) por día. Este ítem se aplica exclusivamente al

Beneficiario del voucher de asistencia y en ningún caso se cubrirán los gastos de un acompañante.

Se aclara que Hero Assist no cubrirá ningún gasto de hotel por convalecencia cuando la hospitalización se haya producido debido a una enfermedad o condición médica preexistente.

**Nota:** Este descanso debe ser prescrito exclusivamente por los médicos tratantes y sólo cubrirá el costo del alojamiento, excluyendo la alimentación y cualquier otro gasto como lavandería, llamadas telefónicas (excepto las realizadas al centro Hero Assist), minibar, entre otros.

**Se aplican las exclusiones del punto XII. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.**

- **Repatriación sanitaria:** Se establece que, incluso en el caso de tratamientos e intervenciones quirúrgicas consideradas urgentes o de emergencia, el transporte sanitario debe ser previamente solicitado y autorizado por el centro Hero Assist. El incumplimiento de esta norma exime a Hero Assist de asumir el servicio de transporte

**En caso de que el Beneficiario, sus familiares o acompañantes decidan realizar la repatriación sin consultar o desatendiendo la opinión del Departamento Médico de Hero Assist, ninguna responsabilidad recaerá sobre Hero Assist.** Por lo tanto, la repatriación, así como todos los demás gastos y consecuencias, serán responsabilidad del Beneficiario, sus familiares o acompañantes, sin derecho a reclamación alguna contra Hero Assist.

Cuando el Departamento Médico de Hero Assist, de acuerdo con el médico tratante, lo considere necesario y recomiende la repatriación, ésta se realizará preferentemente por el medio de transporte más conveniente disponible hasta el aeropuerto de entrada al país o ciudad de residencia.

Esta asistencia incluye el transporte en ambulancia u otro medio compatible con su estado de salud, aprobado por el Departamento Médico de Hero Assist, desde el lugar de hospitalización hasta su domicilio, con la estructura de apoyo necesaria, como camilla, silla de ruedas, andador, acompañamiento médico, entre otros.

No se reconocerán gastos de repatriación cuando la causa de la repatriación sea una enfermedad preexistente o si está relacionada con un acontecimiento enumerado en las exclusiones generales, excepto para los planes que incluyen servicios de repatriación sanitaria en caso

de enfermedades preexistentes. Esta prestación será válida única y exclusivamente durante las fechas de validez de su bono de asistencia.

**Se aplican las exclusiones del punto XII. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.**

- **Repatriación funeraria:** En caso de fallecimiento del Beneficiario durante la vigencia del bono de asistencia, como consecuencia de un hecho no excluido en las condiciones generales, Hero Assist organizará y se hará cargo de la repatriación funeraria, asumiendo los gastos de: féretro simple necesario para el transporte internacional, trámites administrativos y transporte del cadáver por el medio que se estime más conveniente hasta el lugar de entrada en la ciudad de residencia habitual del fallecido, hasta el límite especificado en el plan contratado.

Si el beneficiario legal lo desea, dentro del mismo servicio, puede optar por la incineración del cadáver, que incluye también todos los trámites administrativos oportunos y el transporte de las cenizas a la ciudad de residencia del fallecido. Hero Assist no se hará cargo de los gastos del ataúd definitivo, los arreglos funerarios, los traslados terrestres o aéreos en el país de residencia y el entierro.

Hero Assist estará exenta de prestar los servicios y asumir los gastos relacionados con esta prestación si el fallecimiento del Beneficiario es consecuencia de suicidio o causado por la ingestión de alcohol o cualquier tipo de droga, o por una enfermedad o afección médica preexistente, crónica o recurrente. Esta prestación no cubre ni incluye, en ningún caso, los gastos de regreso de los familiares que acompañen al fallecido, por lo que Hero Assist no asumirá ningún gasto de terceros.

**Se aplican las exclusiones del punto XII. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.**

- **Estancia y traslado de un miembro de la familia:** Si la hospitalización de un Beneficiario, que viaja solo y sin acompañante, es superior a tres (03) días, y es solicitada por el Médico Tratante, Hero Assist pagará un pasaje aéreo en clase económica, sujeto a disponibilidad de espacio, para un familiar acompañante.

Si está cubierto por el plan contratado, el Beneficiario podrá tener derecho a gastos de hotel para el familiar acompañante, con un límite diario de hasta USD 100 (cien dólares) y hasta el monto máximo indicado en su ticket de asistencia, por un máximo de siete días o hasta que el paciente sea dado de alta, lo que ocurra primero.

**Nota 1:** Esta prestación está sujeta a autorización previa por parte de Hero Assist. En caso de imposibilidad de emitir el billete directamente a través de la Central de Asistencia, y siempre que haya sido previamente autorizado, se podrá conceder la prestación en forma de análisis de reembolso, sujeto a los límites y condiciones del plan contratado y previa presentación de los justificantes requeridos

**Nota 2:** Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de alojamiento, se entiende que éstos se limitan únicamente a pernoctación/simple alojamiento, sin incluir gastos de restaurante, lavandería, teléfono o cualquier otro gasto, como minibar, comida en la habitación, o cualquier otro tipo de gasto.

**Se aplican las exclusiones del punto XII. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.**

- **Acompañamiento de menores de 15 años y/o mayores de 75 años:** Si un Beneficiario viaja como único acompañante de hijos menores de quince (15) años o mayores de setenta y cinco (75) años, también beneficiarios de un plan de asistencia de Hero Assist, y, por enfermedad o accidente comprobado por el Departamento Médico del Centro de Servicios Asistenciales, no puede hacerse cargo de ellos, Hero Assist organizará el viaje de dichos hijos hasta su domicilio habitual en su país de origen, por los medios que considere más adecuados.

**Nota 1:** Esta prestación está sujeta a autorización previa por parte de Hero Assist. En caso de imposibilidad de emitir el billete directamente a través de la Central de Asistencia, y siempre que haya sido previamente autorizado, se podrá conceder la prestación en forma de análisis de reembolso, sujeto a los límites y condiciones del plan contratado y previa presentación de los justificantes requeridos.

**Se aplican las exclusiones del punto XII. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.**

- **Devolución del asegurado:** Se entiende por Retorno del Asegurado el servicio de asistencia prestado al Beneficiario en viaje que, por causa de fuerza mayor, urgencia y/o emergencia médica u otro evento cubierto por el plan contratado, no pueda continuar con el itinerario inicialmente previsto, y necesite anticipar o posponer su regreso al lugar de residencia habitual.

Esta prestación puede activarse en los siguientes casos:

- **Regreso por enfermedad o accidente:** Hero Assist se hará cargo del pago de la multa o diferencia de tarifa correspondiente o del coste de un nuevo billete de ida y vuelta para el Titular en clase turista, desde el lugar donde se encuentre el beneficiario hasta su domicilio permanente, cuando su billete original sea de ida y vuelta no sea posible respetar dicha fecha por enfermedad o accidente del beneficiario.

Esta prestación sólo se aplicará cuando el beneficiario haya recibido asistencia médica autorizada por Hero Assist Central.

- **Regreso por fallecimiento de un familiar:** Si el Beneficiario necesita regresar anticipadamente a su país de residencia habitual y permanente debido al fallecimiento de un familiar directo (padre, madre, cónyuge, hijo o hermano/hermana) en el país/ciudad de domicilio.

**Nota:** En ambos casos, las circunstancias que justifiquen esta prestación deberán ser acreditadas por el Beneficiario y verificadas fehacientemente por Hero Assist. El pago del billete de ida y vuelta por parte del Titular y/o terceros sólo podrá ser reembolsado cuando haya sido previamente autorizado por Hero Assist. La prestación de viaje de ida y vuelta sólo se ofrecerá durante la vigencia del bono Hero Assist.

**Se aplican las exclusiones del punto XII. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.**

- **Regreso anticipado por daños graves en el domicilio:** En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio del Beneficiario durante su viaje, si no hay nadie que pueda hacerse cargo de la situación y si su billete original de vuelta no permite el cambio gratuito de fecha, Hero Assist cubrirá la diferencia, hasta el límite del plan contratado, o el coste de un nuevo billete en clase turista desde el lugar donde se encuentre el Beneficiario hasta el aeropuerto más cercano de su residencia en el país/ciudad de domicilio.

Esta solicitud de asistencia deberá acreditarse mediante la presentación del atestado policial original, fotos y otras posibles pruebas en el Centro de Servicios de Asistencia en las veinticuatro (24) horas siguientes al suceso.

**El Beneficiario deberá ponerse en contacto con el Centro de Servicios de Asistencia para obtener la autorización**

- **Gastos por vuelos retrasados o cancelados:** Si el vuelo del Beneficiario sufre un retraso superior a ocho (8) horas

consecutivas respecto a la hora inicialmente prevista, por los motivos descritos a continuación, y siempre que no exista otro transporte alternativo durante este periodo, Hero Assist reembolsará hasta el límite del plan contratado, los gastos de hotel, comidas traslado aeropuerto/hotel/aeropuerto y comunicaciones con Hero Assist realizadas durante el retraso que no hayan sido indemnizados/reembolsados por la Compañía Aérea, previa presentación de los recibos originales, acompañados de un certificado de la compañía aérea que refleje el retraso o cancelación sufrido en el vuelo del Beneficiario.

- a. Cualquier condición meteorológica grave que retrase la llegada o salida programada de un vuelo; (Ejemplo: fuertes lluvias y nevadas)
- b. Cualquier avería repentina e imprevista de una aeronave de línea regular.
- c. Esta prestación no se concederá si el vuelo tiene lugar en un aeropuerto situado dentro del país de residencia habitual del Beneficiario; tampoco será válida si el Beneficiario viaja con un billete sujeto a disponibilidad de plazas (overbooking). Esta prestación tampoco se aplicará si la cancelación se debe a la quiebra y/o cese de servicios de la compañía aérea.
- d. Si el Beneficiario no puede iniciar su viaje debido a un retraso o cancelación del vuelo, o si se ve obligado a posponer su regreso por el mismo motivo, el bono de asistencia se prorrogará hasta 5 días o hasta que el Beneficiario regrese a su país de origen, lo que ocurra primero.

**Se aplican las exclusiones del punto XII. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.**

- **Sustitución de ejecutivos:** En caso de que el Beneficiario se encuentre de viaje de negocios en el extranjero y sea hospitalizado debido a una emergencia y/o urgencia médica grave que le impida continuar con sus funciones profesionales, Hero Assist se hará cargo del pasaje aéreo en clase económica, sujeto a disponibilidad de plazas, de la persona que su empresa designe como sustituto, así como de los gastos de hotel hasta un máximo de USD 80 (ochenta dólares) por día durante cinco (5) días.

**Nota 1:** Esta prestación está sujeta a autorización previa por parte de Hero Assist. En caso de imposibilidad de emitir el billete directamente a través de la Central de Asistencia, y siempre que haya sido previamente autorizado, se podrá conceder la prestación en forma de análisis de

reembolso, sujeto a los límites y condiciones del plan contratado y previa presentación de los justificantes requeridos.

**Se aplican las exclusiones del punto XII. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.**

- **Transferencia de fondos y transferencia de fondos para fianzas legales en caso de accidente de tráfico:** Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista, y previo depósito en la oficina de Hero Assist, Hero Assist se hará cargo de la entrega al Beneficiario, en el país donde se encuentre, de cantidades acordes al dólar estadounidense (USD).

Si el Beneficiario es encarcelado como consecuencia de un accidente de tráfico, siempre que no se encuentre bajo los efectos de drogas y/o alcohol, Hero Assist gestionará el envío de las cantidades especificadas en estas condiciones generales para el pago de la fianza penal, requiriéndose el depósito previo de la cantidad correspondiente en la oficina de Hero Assist por parte de la familia del Beneficiario.

Se solicitarán los siguientes documentos:

- Permiso local para conducir vehículos de motor;
- Informe policial
- Pruebas toxicológicas y alcoholímetros

La comisión de **transferencia** a abonar por Hero Assist corresponderá **exclusivamente a la transferencia del importe enviado por la familia**, que será repercutido al Beneficiario. **Las comisiones, gastos bancarios, costes de tramitación o tipos de cambio** que puedan aplicarse a la operación de transferencia **correrán a cargo del Beneficiario y/o de la familia remitente.**

Estos servicios se aplicarán a un único evento, independientemente del periodo de validez del plan o del bono de asistencia.

**Se aplican las exclusiones del punto XII. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.**

- **Asistencia en caso de robo o pérdida de documentos:** Hero Assist asesorará al Beneficiario sobre cómo denunciar el robo o extravío de su equipaje y efectos personales, facilitándole los servicios de la autoridad local más cercana. Asimismo, Hero Assist asesorará al Beneficiario en caso de pérdida de documentos de viaje y/o tarjetas de crédito, facilitando las instrucciones necesarias para que el Beneficiario realice las denuncias policiales pertinentes e inicie los trámites para su recuperación.

- **Localización del equipaje:** Hero Assist asesorará al Beneficiario proporcionándole las instrucciones necesarias para que realice los respectivos registros de ocurrencia e inicie los trámites para su recuperación.
- **Asistencia en caso de robo o pérdida de documentos:** Hero Assist asesorará al Beneficiario sobre cómo denunciar el robo o extravío de su equipaje y efectos personales, facilitándole los servicios de la autoridad local más cercana. Asimismo, Hero Assist asesorará al Beneficiario en caso de pérdida de documentos de viaje y/o tarjetas de crédito, facilitando las instrucciones necesarias para que el Beneficiario realice las denuncias policiales pertinentes e inicie los trámites para su recuperación.
- **Localización del equipaje:** Hero Assist asesorará al Beneficiario proporcionándole las instrucciones necesarias para que realice los respectivos registros de ocurrencia e inicie los trámites para su recuperación.
- **Indemnización por daños al equipaje:** En caso de que el equipaje del Beneficiario sufra algún tipo de daño, Hero Assist realizará, si lo autoriza, un análisis de reembolso por el importe estipulado según los límites del producto contratado.

Para que esta prestación sea efectiva, el daño debe haberse producido entre el momento en que se cargó el equipaje y el momento en que se entregó al Beneficiario al aterrizar. El hecho deberá ser comunicado al Centro de Servicios Hero Assist dentro de las 24 horas de ocurrido, y el Beneficiario deberá presentar a Hero Assist el comprobante de la denuncia emitida por la compañía aérea (PIR) o naviera, así como los comprobantes originales de la reparación del daño o de la reposición del equipaje.

**Nota:** La indemnización por daños al equipaje se aplica por bulto o carga, no por persona, limitada al valor del plan contratado.

- **Indemnización por retraso en la devolución del equipaje:** Hero Assist reembolsará al Beneficiario cuyo plan de asistencia así lo prevea, previa presentación de los recibos originales de las compras de artículos de primera necesidad realizadas durante el periodo de retraso en la entrega del equipaje. Sólo se reembolsarán los gastos incurridos con posterioridad a la presentación de la reclamación ante la compañía aérea (PIR).

Esta prestación sólo se concederá si el equipaje no se localiza en las ocho (8) horas siguientes a la llegada del vuelo. El plazo de 8 horas se refiere exclusivamente al tiempo transcurrido hasta la localización y entrega del equipaje.

**Si el retraso del equipaje se produce en vuelos de regreso al país de origen y/o residencia habitual del Beneficiario, no se concederá indemnización alguna.**

**Si la compañía aérea declara la pérdida total del equipaje, el importe abonado por esta prestación se deducirá del importe a reembolsar en virtud del servicio "Indemnización por pérdida de equipaje"**

Este servicio funciona mediante análisis de reembolso, previa autorización del Centro de Servicios de Asistencia y está sujeto a los plazos establecidos para los procesos de reembolso.

**En caso de retraso en la entrega del equipaje, siga estas instrucciones:**

1. En cuanto note que le falta equipaje, diríjase a la compañía aérea o a la persona designada en la zona de recogida de equipajes y pídale que rellene el formulario P.I.R (Property Irregularity Report).
2. Antes de salir del aeropuerto, póngase en contacto telefónico con el Centro de Asistencia para notificar la pérdida de equipaje.

**Al solicitar la indemnización, presente la siguiente documentación:**

1. Formulario P.I.R
2. Justificante de pago de productos de primera necesidad (productos de higiene y ropa básica)
3. Itinerario de vuelo original (billetes)

**Nota:** La indemnización por retraso en la devolución del equipaje se aplica por pieza de equipaje y no por persona, limitada al valor del plan contratado.

**Se aplican las exclusiones del punto XII. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.**

- **Indemnización por pérdida de equipaje:** Hero Assist reembolsará al Beneficiario, además del importe pagado por la compañía aérea, hasta el límite especificado en la tabla de prestaciones.

**Para obtener esta prestación, se aplican las siguientes condiciones:**

- Que la compañía aérea haya sido informada del suceso por el Beneficiario antes de abandonar el aeropuerto donde se registró el siniestro, de acuerdo con las instrucciones que se describen a continuación.
- El equipaje se ha perdido durante el transporte en un vuelo regular internacional o nacional. Esta prestación no se aplica cuando la pérdida se produce en vuelos chárter o fletados, aviones privados o militares, o en cualquier vuelo sin itinerario regular publicado.
- Que el equipaje en cuestión haya sido debidamente registrado, etiquetado y facturado en la bodega del avión, y entregado correctamente al personal de la compañía aérea en el mostrador de facturación. Hero Assist no indemnizará al beneficiario por la pérdida de equipaje de mano, equipaje de cabina o cualquier equipaje que no haya sido facturado en la bodega del avión.
- Que la pérdida del equipaje se haya producido entre el momento en que fue entregado al personal autorizado de la compañía aérea y el momento en que debería haber sido devuelto al pasajero al final del viaje.
- Que la compañía aérea haya reconocido su responsabilidad por la pérdida del equipaje y haya abonado al Beneficiario la indemnización correspondiente. Hero Assist no podrá indemnizar al Beneficiario si éste aún no ha recibido la indemnización de la compañía aérea.
- No tendrán derecho a esta prestación los siniestros ocurridos en cualquier tipo de transporte terrestre.
- La indemnización por pérdida total de equipaje se limitará a una sola pieza completa y definitivamente perdida y a un solo Beneficiario perjudicado. Si el objeto perdido está registrado a nombre de varios Beneficiarios, la indemnización se dividirá proporcionalmente entre ellos, siempre que se faciliten los correspondientes números de bono del plan de asistencia. No se indemnizarán las pérdidas parciales del contenido de la maleta o de los objetos.
- Si la compañía aérea ofrece al Beneficiario la posibilidad de elegir entre una compensación en metálico, billetes de avión u otro medio alternativo, Hero Assist sólo analizará y efectuará cualquier pago adicional después de que el Beneficiario haya realizado su elección. Es importante tener en cuenta que si el Beneficiario elige billetes de avión u otro tipo de compensación que no

**implique un valor monetario directo**, Hero Assist realizará un análisis basado en el valor de mercado comparable a dicha compensación, **valorando si existe saldo a completar, de acuerdo con los límites y criterios del plan contratado**.

Es importante destacar que en los casos de pérdida de equipaje, las compañías aéreas o de transporte son directamente responsables. Hero Assist sólo actuará como intermediario entre el pasajero y el transportista, y no podrá ser considerado directamente responsable de la pérdida o de la búsqueda del equipaje.

**El beneficiario debe presentar la siguiente documentación a Hero Assist:**

- Formulario original P.I.R. (Parte de Irregularidad de Equipaje)
- Documento de identidad o pasaporte
- Vale de asistencia
- Original del recibo de la indemnización abonada por la compañía aérea (cheque o justificante de pago), billetes de avión

Hero Assist sólo podrá analizar la indemnización por pérdida de equipaje una vez que la compañía aérea responsable haya al Beneficiario. No se podrá efectuar ningún pago sin la prueba de la indemnización por parte de la compañía aérea.

**NOTA:** La compensación al Beneficiario será adicional a la abonada por la compañía aérea, según se especifica en el bono de asistencia correspondiente al plan Hero Assist contratado. En caso de compensación adicional, el importe se calculará como la diferencia entre el importe abonado por la compañía aérea y el límite estipulado en el plan contratado, respetando siempre el importe máximo establecido en el voucher.

No habrá indemnización si la indemnización de la compañía aérea es igual o superior al límite indicado en el plan. La indemnización por pérdida de equipaje se aplica por pieza de equipaje y no por persona.

- **Anulación o interrupción del viaje :** La **pérdida irrecuperable de los depósitos o gastos pagados por adelantado** por los servicios que forman parte del viaje, de acuerdo con **las condiciones generales del contrato suscrito por el Titular con la Agencia de Viajes y/o el Tour Operador** (incluidas las políticas de cancelación aplicables), siempre que dicha cancelación o interrupción se produzca **necesaria e inevitablemente** como consecuencia de:

1. **Fallecimiento, accidente o enfermedad grave del Titular**, de carácter urgente (no preexistente en el momento de la emisión del certificado médico, aunque se desconozca la causa del siniestro), que requiera hospitalización o impida la locomoción, generando un estado de postración y, por tanto, imposibilitando al Titular iniciar y/o continuar el viaje.
2. **Fallecimiento u hospitalización durante más de tres (3) días** como consecuencia de un accidente o enfermedad repentina y aguda **del cónyuge, padre(s), hermano(s) o hijo(s)** del Titular. Esta lista es **exhaustiva** y no tiene carácter ejemplar.
3. Cuando el Titular **reciba una notificación formal para comparecer en juicio**, siempre que dicha notificación haya sido recibida **con posterioridad a la contratación del servicio**.

**NOTA:** El servicio en los casos previstos en los puntos (2) y (3) anteriores se extenderá también **al cónyuge e hijos del Titular**, si **viajan con él y también son Titulares**, siempre que, por fallecimiento, accidente, enfermedad y/o notificación judicial, **también se vean obligados a cancelar su viaje**.

Los servicios asociados al viaje contratados antes de la emisión del vale Hero Assist no se tendrán en cuenta para el reembolso.

Para tener derecho a esta prestación deben cumplirse las siguientes condiciones:

1. Que el Titular **haya adquirido y pagado el bono Hero Assist con esta prestación en la misma fecha en que se realizó el primer depósito o pago** a la Agencia de Viajes y/o Tour Operador, o en la **misma fecha de la reserva del servicio contratado**, lo que ocurra primero.
2. Que, además del requisito anterior, el Titular haya adquirido y abonado el bono de asistencia Hero Assist con esta prestación **al menos quince (15) días** antes de la fecha de inicio de su viaje o del inicio de la validez del bono Hero Assist, lo que ocurra primero, y que dicho bono **tenga una validez igual o superior a la duración total del viaje contratado**.
3. Que el Titular comunique **formalmente a Hero Assist, de forma inmediata y en el plazo de 24 horas**, la ocurrencia del hecho que motiva la cancelación del viaje. **Hero Assist podrá verificar el suceso comunicado a través de su equipo médico**.

## **XII. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO:**

1. El Beneficiario debe seguir todas las instrucciones médicas proporcionadas por el médico tratante, Hero Assist y tomar todos los medicamentos según lo prescrito y según sea necesario.
2. Si el Beneficiario interesado en contratar un plan que incluya servicios de asistencia urgente y/o de emergencia por enfermedades preexistentes padece alguna de las siguientes enfermedades: cualquier tipo de cáncer, enfermedad cardíaca, enfermedad pulmonar crónica y/o enfermedad hepática crónica, deberá consultar a su médico personal en su país de domicilio antes de iniciar el viaje y obtener una confirmación por escrito de que se encuentra en condiciones de viajar durante todos los días previstos al destino deseado y de que puede realizar todas las actividades programadas sin restricciones.
3. Si el beneficiario se encuentra en fase terminal al inicio del plazo, perderá todos los servicios médicos contratados en el plan de asistencia, así como el traslado de cadáver.

Si se determina que el motivo del viaje era tratar una enfermedad crónica o preexistente en el extranjero, la Central de Asistencia denegará el servicio.

Se aplican las exclusiones del punto X. Se aplican a todos los servicios y prestaciones del plan Hero Assist.

## **XIII. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES**

Los siguientes eventos están expresamente excluidos del sistema de asistencia Hero Assist:

1. Enfermedades crónicas, genéticas, congénitas o preexistentes definidas. Recurrentes o padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del bono de asistencia en viaje, las conozca o no el Beneficiario, así como sus agravamientos, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando se manifiesten por primera vez durante el viaje).
2. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas derivadas de tratamientos realizados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el Departamento

Médico del Centro de Servicios Hero Assist, salvo lo dispuesto en el punto anterior.

3. Tratamientos homeopáticos, acupuntura, fisioterapia, tratamientos de spa, podología, manicura, pedicura, entre otros.
4. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la participación del titular en actos delictivos o penales, directa o indirectamente, como peleas, enfrentamientos, autoagresiones, etc.
5. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos causados por la ingestión o administración intencionada de sustancias tóxicas (drogas), estupefacientes, alcohol o el uso de medicamentos sin prescripción médica.
6. Gastos relacionados con cualquier tipo de órtesis, prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de ruedas, muletas, gafas, marcapasos, férula, stent, etc.
7. Hechos derivados de un simple entrenamiento, práctica en competiciones deportivas (profesionales o amateurs).
8. También quedan expresamente excluidos los siniestros derivados de la práctica de deportes peligrosos, de riesgo o extremos, incluyendo, pero no limitándose a: Motociclismo, Automovilismo, Boxeo, Polo, Esquí acuático, Buceo (hasta 30 metros), Ala delta, Karting, Cuatriciclos, Montañismo, Esquí, Fútbol, Piragüismo, Parapente, Kayak, Bádminton, Baloncesto, Voleibol, Balonmano, Kárate, Kung fu, Judo, Tiro con arco, Tiro con arco, Rappel, Buceo, Torrentismo, Alpinismo, Escalada, Puenting, Atletismo, Ciclismo, Luge, Espeleología, Skeleton, Caza de animales, Bobsleigh, etc., y cualquier otro deporte practicado fuera de los circuitos habituales y autorizado por las federaciones deportivas competentes.
9. Parto, embarazo, exámenes ginecológicos y pruebas relacionadas. Abortos espontáneos o pérdidas de cualquier etiología u origen. Así como todas las complicaciones durante el embarazo después de la semana 28 y después del nacimiento del bebé.
10. Todo tipo de trastornos psicológicos, mentales, nerviosos, emocionales o psiquiátricos.
11. Enfermedades, dolencias o lesiones derivadas del consumo de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.

12. Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Enfermedades y/o infecciones de transmisión sexual y, en general, cualquier tipo de servicio, examen y/o tratamiento no autorizado previamente por el Centro de Servicios Asistenciales.
13. Acontecimientos y consecuencias desencadenados por fuerzas naturales como tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, huracanes, ciclones, inundaciones, radiaciones nucleares, radiactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no natural de carácter extraordinario o que, por sus proporciones o gravedad, sea considerado catástrofe o desastre nacional, regional o local.
14. Suicidio, intento de suicidio o lesiones autoinfligidas por el Beneficiario y/o sus familiares, así como cualquier acto que manifieste irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Beneficiario del plan de asistencia en viaje.
15. Sucesos derivados de situaciones de guerra, como:
  - Guerra declarada o no declarada, invasiones, ataques de enemigos extranjeros o nacionales, actos de terrorismo, hostilidades, rebeliones, insurrecciones o toma del poder militar o naval;
  - Participación del Beneficiario en motines, manifestaciones o disturbios, relacionados o no con la guerra civil, ya sea individualmente o como parte de un grupo civil o militar;
  - Cualquier otra situación que suponga una alteración grave del orden público.
16. **Quedan** excluidos de toda prestación o responsabilidad los hechos derivados de **dolo, mala fe o actos intencionados realizados por el Beneficiario, sus representantes legales, acompañantes o cualquier persona que actúe en su nombre**, incluso cuando tales actos tengan por objeto obtener un beneficio indebido, alterar los hechos o inducir a error al prestador de servicios.

La constatación de dolo, fraude, simulación, omisión material o mala fe, en cualquier fase de la contratación o utilización de los servicios, **dará lugar a la pérdida inmediata del derecho a la asistencia y al reembolso de los gastos**, sin perjuicio de las

medidas legales oportunas para depurar responsabilidades civiles y/o penales.

17. Exámenes médicos de rutina, exámenes de laboratorio para revisiones médicas, exámenes de diagnóstico o control, como exámenes de laboratorio, radiológicos o de cualquier otro tipo, como: radiografías, doppler, resonancia magnética, tomografía, ecografía, imágenes, escáneres de cualquier tipo, etc. También quedan excluidos los exámenes médicos realizados para comprobar si se trata de una enfermedad preexistente.
18. Gastos de transporte público o privado o desplazamientos pagados por el Beneficiario desde el hotel o lugar donde se aloje hasta el hospital, centro médico o consultorio, salvo que estos gastos hayan sido expresamente autorizados por escrito o verbalmente por la Central de Servicios de Asistencia.
19. Enfermedades derivadas o resultantes de deformidades congénitas, conocidas o no por el Beneficiario.
20. Lesiones o accidentes resultantes de accidentes aéreos en aeronaves no destinadas o autorizadas para el transporte comercial, incluidos los vuelos chárteres privados.
21. Padecimientos, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riñas o peleas (salvo en caso de legítima defensa, debidamente acreditada mediante atestado policial), huelgas, actos vandálicos o tumultos populares en los que el Beneficiario haya participado activamente. Tentativa o comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o delictivo cometido por el Beneficiario, incluido el suministro de información falsa o que difiera de la realidad.
22. Enfermedades endémicas (como el paludismo en África, por ejemplo), pandémicas o epidémicas, así como la asistencia prestada en países con o sin emergencia sanitaria, en los casos en que el Beneficiario no haya seguido las recomendaciones y/o directrices sobre restricciones de viaje y/o tratamientos profilácticos y/o vacunaciones emitidas por las autoridades sanitarias.
23. Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultada y autorizada por el Centro de Servicios Hero Assist.

24. Enfermedades o dolencias derivadas de trastornos del periodo menstrual en la mujer, como adelantos o retrasos, así como hemorragias, flujos y otros.
25. Enfermedades hepáticas como cirrosis, abscesos y otras.
26. Exámenes y/o hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y cualquier tipo de chequeo preventivo.
27. Cualquier tipo de hernia y sus consecuencias.
28. Secuestro o intento de secuestro.
29. Riesgos profesionales: si el motivo del desplazamiento del Beneficiario es la realización de trabajos o tareas que impliquen riesgo profesional, así como lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos, enfermedades osteomusculares relacionadas con el trabajo, lesiones por traumatismos continuos o repetitivos, etc., o similares, incluidas sus secuelas tras el tratamiento, incluso quirúrgico, en cualquier momento.
30. Lesiones del conductor o pasajero causadas por el uso de cualquier tipo de vehículo de motor, incluidas bicicletas, motocicletas y ciclomotores sin permiso de conducir y/o documentación local adecuada, sin llevar casco o equipo de seguridad.
31. No se concederá ningún tipo de ayuda a un beneficiario que se encuentre en una situación migratoria o laboral ilegal (incluido el trabajo no declarado en el país desde el que se solicita la ayuda, o estudiantes sorprendidos trabajando en un país extranjero sin la debida autorización de las autoridades locales).
32. Hero Assist no cubre los gastos de fisioterapia ambulatoria.

Si se establece que el motivo del viaje fue el tratamiento en el extranjero de una afección preexistente, y que el tratamiento actual tiene alguna conexión directa o indirecta con esa afección previa, Hero Assist quedará exento de prestar sus servicios. Para ello, Hero Assist se reserva el derecho de investigar la conexión entre el hecho actual y la afección previa.

**Acuerdo sobre Jurisdicción:** Queda expresamente acordado entre las partes, respecto de la relación contractual entre el Beneficiario del voucher/pax id y el proveedor, que cualquier problema de interpretación sobre el alcance de dicha relación y/o cualquier reclamo legal que no pueda ser resuelto amigablemente entre las partes, será

sometido a la jurisdicción de los tribunales de Doral, Florida, con exclusión de cualquier otro foro y jurisdicción que pudiera corresponder.

**Servicios no acumulables y/o Intervención de otras compañías:** En ningún caso Hero Assist prestará los servicios asistenciales al Beneficiario establecidos en el PLAN DE ASISTENCIA MÉDICA del CERTIFICADO DE VIAJE, ni reembolsará ningún tipo de gasto si el Beneficiario solicita o ha solicitado servicios para la misma situación y/o afección a cualquier otra compañía, antes, durante o después de haberlos solicitado al proveedor.

#### **XIV. SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS**

Hasta el límite de las cantidades desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones derivadas de las presentes Condiciones Generales del Servicio, Hero Assist se subrogará automáticamente en los derechos y acciones que pudieran corresponder al Titular o a sus herederos frente a terceros, ya sean personas físicas o jurídicas y/o organismo(s) público(s) u oficial(es), en virtud del hecho causante de la asistencia prestada.

El Titular se compromete a reembolsar inmediatamente a Hero Assist cualquier cantidad recibida del causante y/o responsable del accidente y/o de su/s compañía/s de seguros, en concepto de anticipo/s a cuenta de la liquidación del reembolso final al que pudiera tener derecho el Titular. Dicha obligación se limitará a las cantidades abonadas por Hero Assist en el suceso acaecido.

Sin que la siguiente enumeración se entienda exhaustiva, la subrogación comprende expresamente los derechos y acciones que puedan ejercitarse contra las siguientes personas:

1. Terceros responsables de un accidente (de tráfico o no) y/o sus compañías de seguros.
2. Las empresas de transporte, en cuanto al reembolso -total o parcial- del valor de los billetes no utilizados, cuando Hero Assist haya asumido los gastos de traslado del Titular o de sus restos mortales.
3. Otras compañías que cubren el mismo riesgo.

**IMPORTANTE:** El Titular cede irrevocablemente a favor de Hero Assist los derechos y acciones objeto de la presente cláusula, comprometiéndose a realizar todos los actos jurídicos necesarios al efecto y a prestar toda la colaboración que le sea solicitada como consecuencia del hecho acaecido. En este sentido, se compromete y

obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de Hero Assist en el plazo de tres (3) días naturales desde la citación efectuada al Titular a tal efecto. En caso de negarse a firmar y/o colaborar en la cesión de estos derechos a Hero Assist, Hero Assist quedará automáticamente eximida de soportar los gastos de asistencia que se deriven.

Asimismo, Hero Assist se subrogará, entendiéndose que cualquier seguro, de asistencia en viaje y/o médico tendrá, en primera instancia, la obligación de efectuar el pago, total o parcial, de los gastos que se originen como consecuencia del evento sufrido por el Beneficiario.

Hero Assist se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario, relativos a los hechos que motivaron su intervención, hasta el importe total del coste de los servicios prestados.

Asimismo, Hero Assist se reserva el derecho de ceder, total o parcialmente, tanto sus derechos derivados de la relación contractual con el Beneficiario como la ejecución, prestación de servicios y demás obligaciones a su cargo a terceros, personas jurídicas especializadas en el ámbito asistencial o empresas del sector.

A este respecto, el Beneficiario es consciente de este derecho y, por lo tanto, renuncia expresamente a cualquier notificación o comunicación previa en relación con dichas cesiones.

#### **XV. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INCUMPLIMIENTO NO EXIGIBLE**

Ni Hero Assist ni su red de proveedores de servicios serán responsables, obligados o exigibles en caso de circunstancias imprevisibles que provoquen retrasos o incumplimientos debidos a catástrofes naturales, huelgas, guerras, invasiones, actos de sabotaje, hostilidades, rebeliones, insurrecciones, terrorismo o alzamientos, manifestaciones populares, radiactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor. Cuando se produzcan elementos de esta naturaleza, Hero Assist se compromete a cumplir sus obligaciones en el plazo más breve posible, siempre que, una vez prestados los servicios, persista la contingencia que los justifica.

#### **XVI. REEMBOLSO**

Hero Assist se reserva el derecho a exigir al Beneficiario el reembolso de los gastos indebidamente realizados por éste, en el caso de que se hayan prestado servicios no cubiertos por el presente contrato o fuera del periodo de vigencia del plan de asistencia contratado, así como cualquier pago realizado por cuenta del Beneficiario.

## **XVI. RESPONSABILIDAD**

El servicio prestado por Hero Assist, de conformidad con lo establecido en las presentes condiciones generales y en el contrato de asistencia en viaje, se limita única y exclusivamente a facilitar el acceso del Beneficiario a profesionales encargados, bajo su única y exclusiva responsabilidad, de prestar servicios médicos, odontológicos, farmacéuticos, jurídicos y/o asistenciales en general. En consecuencia, Hero Assist no será, en ningún caso, responsable, directa o indirectamente, de cualquier reclamación que el Beneficiario pudiera presentar como consecuencia de los servicios prestados por cualquiera de los profesionales mencionados.

**Hero Assist** no será responsable ni reembolsará al Beneficiario por ningún tipo de daño, perjuicio, lesión o enfermedad causados como consecuencia de que el Beneficiario designe, a su solicitud, personas o profesionales que le asistan en el ámbito médico, odontológico, farmacéutico o jurídico. En tales casos, la persona o personas designadas por Hero Assist serán consideradas como agentes del Beneficiario, y no cabrá recurso de ningún tipo ni en ninguna circunstancia contra Hero Assist como consecuencia de dicha designación.

Hero Assist hace todo lo posible para proporcionar a los pasajeros los mejores profesionales y recursos sanitarios. Sin embargo, Hero Assist nunca podrá ser considerado responsable, en todo o en parte, de la disponibilidad, calidad, resultados, falta de atención, servicios médicos y/o posible mala praxis (mala conducta profesional) de estos profesionales o entidades, ya que tales condiciones están completamente fuera del control de Hero Assist.

## **XVII. Expiración - Resolución – Modificación**

Todas y cada una de las reclamaciones tendentes a exigir el cumplimiento de las obligaciones asumidas por Hero Assist mediante las presentes condiciones generales deberán presentarse en forma adecuada y por escrito, en el plazo máximo improrrogable de treinta (30) días naturales desde la fecha de caducidad del bono. Transcurrido dicho plazo, caducarán automáticamente todos los derechos no ejercitados en plazo.