



iati

| **Escapadas**

Asistencia en viaje

Términos y condiciones – Travel Mas Servicios Asistenciales.

Servicios de asistencia al viajero.

RESUMEN DE COBERTURAS

IATI ESCAPADAS	
Asistencia	Límite
Asistencias Médicas	
Asistencia médica por accidente	Hasta 10,000 USD
Asistencia médica por enfermedad	Hasta 10,000 USD
Primera atención médica por dolencias preexistentes	Hasta 300 USD
Medicamentos ambulatorios	Hasta 300 USD
Medicamentos por hospitalización	Incluido
Médico a domicilio	Incluido
Telemedicina 24hrs	Incluido
Asistencia psicológica	Incluido
Traslados	
Traslado sanitario	Hasta 8,000 USD
Traslado funerario	Hasta 8,000 USD
Asistencias Generales	
Gastos de hotel por convalecencia	Hasta 5 noches (150 USD por noche)
Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar	Boleto aéreo
Regreso anticipado por siniestro en domicilio	Boleto aéreo
Acompañamiento de menores de 15 años	Boleto aéreo
Acompañamiento a mayores de 75 años	Boleto aéreo
Traslado de un familiar por emergencia	Boleto aéreo
Orientación en extravío de documentos	Incluido
Localización de equipaje registrado	Incluido
Asistencia concierge	Incluido
Asistencias Legales	
Asistencia legal 24hrs	Incluido
Transferencia de fondos para fianza legal	Hasta 10,000 USD

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	3
	Aceptación del Usuario.	3
	Definiciones.	5
II.	USUARIO/EDAD LÍMITE	8
III.	VIGENCIA - VALIDEZ	9
IV.	VALIDEZ GEOGRÁFICA	10
V.	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRALES DE ASISTENCIAS	11
VI.	OBLIGACIONES DEL USUARIO	11
VII.	OBLIGACIONES ASUMIDAS POR MAS SERVICIOS	13
VIII.	MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS	14
IX.	DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS	15
X.	BENEFICIOS ADICIONALES DE COMPRA OPCIONAL POR EL USUARIO	36
XI.	EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS	44
XII.	SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS	48
XIII.	CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE	50
XIV.	RECURSO	50
XV.	RESPONSABILIDAD	50
XVI.	CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN	50

RECOMENDACIÓN IMPORTANTE

Hacemos de su conocimiento que, **MAS SERVICIOS** podrá tratar sus datos personales únicamente los que corresponden derivado de los servicios aquí descritos, por lo que, en caso de no enviar su solicitud de derechos ARCO, **MAS SERVICIOS** entiende que ha aceptado y dado su consentimiento para el tratamiento de dichos datos personales, en todo caso, para mayor información sobre el tratamiento de sus datos personales, dirigirse a la siguiente dirección sobre nuestro aviso de privacidad <https://www.masservicios.com.mx/aviso-de-privacidad-2>

Invitamos a los usuarios de un certificado y/o plan de asistencia o plan de asistencia **MAS SERVICIOS** a leer estas condiciones generales antes de emprender su viaje. En las siguientes páginas, encontrará:

- Condiciones Generales para los planes contratados
- Condiciones Particulares y Exclusiones para los planes contratados
- Instrucciones que le permitirán un mejor uso de los beneficios y servicios contratados.

I. INTRODUCCIÓN

Todos los servicios proporcionados por este plan de asistencia son cubiertos a través de **MAS SERVICIOS**, compañía cuyo objeto principal es proporcionar y/o brindar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal, únicamente en casos de **EMERGENCIAS** y durante el transcurso de un viaje en el periodo de vigencia del plan contratado.

Aceptación del Usuario.

Las presentes Condiciones Generales, junto con la restante documentación se pone a disposición del Usuario al momento de la compra del plan y conforman el contrato de asistencia al viajero que brinda **MAS SERVICIOS**. El Usuario declara conocer y acepta las presentes Condiciones Generales y dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

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

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

Entendido y aceptado por el Usuario que los planes de **MAS SERVICIOS**, no constituyen bajo ningún motivo, un seguro, reaseguro o producto similar, como tampoco es un

programa de seguridad social o de medicina prepagada o servicio médico ilimitado. Por lo tanto, no tienen como objeto principal la sanidad completa, ni el tratamiento definitivo de las dolencias del Usuario. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por **MAS SERVICIOS** se limitan expresa y únicamente a tratamientos de **urgencia** de cuadros agudos y están únicamente orientados a la asistencia primaria en viaje de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad o condición médica clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje, siempre y cuando dicha enfermedad o condición médica no se encuentre en la lista de las exclusiones. Estos planes están diseñados para garantizar la recuperación primaria e inicial del Usuario y las condiciones físicas que permitan una normal continuación de su viaje. No están diseñados ni se contratan ni se prestan para:

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

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de **MAS SERVICIOS** una vez que el Usuario regrese a su lugar de residencia o cuando expire el período de validez del plan elegido. La adquisición por parte de un Usuario de uno o más certificados y/o plan de asistencia, no produce la acumulación de los beneficios ni del tiempo en ellas contempladas, en estos casos solo podrán aplicarse los topes establecidos en el certificado y/o planes de asistencia certificado y/o plan de asistencia que se haya emitido primero.

NOTA: Es importante confirmarle al Usuario que este certificado y/o plan de asistencia, es un servicio de asistencia en viajes para el Usuario exclusivamente para urgencias y/o emergencias durante su viaje, no es un seguro y, que en la eventualidad que sea ofrecido a través de una compañía de seguros, esto no lo hace un seguro médico, ni ningún tipo de seguro o reaseguro para el Usuario.

Por otra parte, una vez iniciada la vigencia del certificado y/o plan de asistencia certificado y/o plan de asistencia, el Usuario no podrá hacer cambios ni ampliación del producto contratado, tampoco se procederá a la cancelación del certificado y/o plan de asistencia certificado y/o plan de asistencia por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia. Sin perjuicio de lo anterior, cuando el Usuario prolongue su viaje de forma imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo certificado y/o plan de asistencia certificado y/o plan de asistencia. **MAS SERVICIOS** se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación rigiéndose bajo las siguientes condiciones:

- a. El Usuario no podrá solicitar la renovación de su certificado y/o plan de asistencia certificado y/o plan de asistencia una vez que ya solicitó los servicios y estos fueron ejecutados si ha hecho uso de cualquiera de los servicios de **MAS SERVICIOS** durante la vigencia del primer certificado y/o plan de asistencia en el sentido de que su prolongación de viaje haya sido prevista por el Usuario certificado y/o plan de asistencia.

- b. El Usuario podrá renovar su certificado y/o plan de asistencia certificado y/o plan de asistencia con un plan que tenga la misma cobertura del primero o mayor, no se emitirá con coberturas menor a la contratada originalmente.
- c. El Usuario deberá solicitar autorización para la emisión de un nuevo certificado y/o plan de asistencia certificado y/o plan de asistencia exclusivamente al agente emisor con el cual contrató certificado y/o plan de asistencia original o de haber sido contratado en la página web a través del formulario de "Contacto" en la misma, indicando la cantidad de días que desea contratar. El agente emisor está obligado a informar a **MAS SERVICIOS** que se trata de una emisión y es deseo del Usuario una renovación, por lo que solicita la autorización para el nuevo período de contratación.
- d. La solicitud de emisión de un nuevo certificado y/o plan de asistencia certificado y/o plan de asistencia deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del certificado y/o plan de asistencia certificado y/o plan de asistencia original.
- e. El Usuario deberá realizar el pago del nuevo certificado y/o plan de asistencia certificado y/o plan de asistencia al momento de la emisión.

El nuevo plan de su servicio de asistencia en viajes y su correspondiente certificado y/o plan de asistencia certificado y/o plan de asistencia emitido en las condiciones referidas en esta cláusula, no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que ya hubieran surgido durante la vigencia del certificado y/o plan de asistencia anterior, derivado que no es un servicio acumulable, tampoco antes de la vigencia del nuevo plan y/o certificado y/o plan de asistencia, independiente de las gestiones o tratamientos en curso hayan sido autorizados por **MAS SERVICIOS** o por terceros. Toda asistencia médica tratada durante la vigencia del primer certificado y/o plan de asistencia, pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la vigencia del segundo certificado y/o plan de asistencia y, por lo tanto, no será asumida por **MAS SERVICIOS**.

Cuando la vigencia del certificado y/o plan de asistencia anterior haya finalizado, al momento de la compra o que el pasajero compre en destino un nuevo certificado y/o plan de asistencia, el certificado y/o plan de asistencia será expedido con 3 (tres) días de carencia para cualquier gasto contemplado dentro de la tabla de coberturas. Lo anterior, únicamente tras haber recibido la agencia emisora/operadora turística y demás, una autorización expresa de la Central de Servicios de Asistencia.

Definiciones.

A continuación, enumeramos las definiciones de los términos usados en estas Condiciones Generales, para un mayor entendimiento de los Usuarios de un plan **MAS SERVICIOS**:

A

- **Accidente:** El evento generativo de un daño corporal que sufre el Usuario, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, agentes externos, violentos, visibles y súbitos, como involuntarios. Siempre que se mencione el término "accidente", se entenderá que la lesión o dolencia

resultante fue provocada directamente por tales agentes e independiente de cualquier otra causa. Los accidentes cuyo origen y/o naturaleza es derivado del descuido, provocación, falta de medidas de prevención por parte del Usuario, premeditación y voluntarias se encuentran excluidos de toda asistencia, así como también del certificado y/o plan de asistencia contratado. Si el daño corporal es producido como consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el Usuario tendrá cobertura hasta el monto de Asistencia Médica por Enfermedad del plan adquirido.

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

C

- **Catástrofe:** Suceso que produce y/o altera gravemente el orden regular de las cosas y la vida o salud de los seres vivos que se encuentran dentro de la zona territorialmente dañada o perjudicada notoriamente, donde se ven implicadas numerosas personas.
- **Central de Servicios de Asistencia:** Es la oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Usuario con motivo de su asistencia. Es igualmente el departamento de profesionales que presta los servicios de supervisión, control y coordinación que intervienen y deciden todos aquellos asuntos y/o servicios a brindarse o facilitarse en virtud de las presentes condiciones generales y que están relacionados con temas médicos.

D

- **Departamento Médico:** Grupo de profesionales médicos de **MAS SERVICIOS** que intervienen y toman decisiones en todos los asuntos y/o prestaciones brindadas o que vayan a brindarse de conformidad con las presentes Condiciones Generales.
- **Deportes Amateur:** Es el practicado por aficionados, por ocio y/o actividades recreativas.
- **Deportes Profesionales:** Es el practicado con o sin ánimo de lucro, realizado en cualquier tipo de competencia como Intercolegiados, torneos, campeonatos, deportes que supongan un alto riesgo, entre otros.

E

- **Enfermedad o Condición Médica Aguda:** Proceso corto y relativamente severo de la alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiese interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar

dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.

- **Enfermedad Congénita:** Patología presente o existente desde antes del momento de nacer.
- **Enfermedad Crónica:** Todo proceso patológico continuo, repitente y persistente en el tiempo, mayor a 30 días de duración.
- **Enfermedad o Condición Médica Preexistente:** Todo proceso físico patológico que reconozca un origen o una etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del plan o del viaje (o la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, resonancia nuclear, magnética, Cateterismo, radiología, etc.). Se entiende por preexistencia toda enfermedad, o estado del cuerpo, o proceso conocido o no por el Usuario, que haya necesitado o requerido de un periodo de formación, o de una gestación, o de una incubación dentro del organismo del Usuario antes de haber iniciado el viaje. Ejemplos claros y comunes de preexistencias solo para citar algunos son: los cálculos renales o biliares, las obstrucciones de arterias o venas por coágulos u otros. También se consideran preexistentes las enfermedades respiratorias como el asma, problemas pulmonares, enfisemas, el VIH, generalmente problemas relacionados con la tensión arterial, glaucoma, cataratas, nefritis, úlceras o enfermedades gástricas, enfermedades resultantes de deformaciones congénitas, micosis genitales, abscesos hepáticos, cirrosis, azúcar en la sangre, colesterol alto, triglicéridos altos, y otras. Los mismos requieren de un periodo de formación corto o largo, pero en todos los casos superior a unas horas de vuelo, reconociendo que dicho estado o proceso patológico existía dentro del organismo antes de subirse al avión o al medio de transporte en la fecha de la entrada en vigencia del servicio de asistencia, aun cuando la sintomatología se presente por primera vez después de haber iniciado el viaje.
- **Enfermedad o Condición Médica Recurrente:** Regreso, repetición u aparición de la misma enfermedad o condición luego de haber sido tratada.
- **Enfermedad o Condición Médica Repentina o Imprevista:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del Usuario del servicio de asistencia médico para viajes **MAS SERVICIOS**.
- **Enfermedad Grave:** Es una alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, manifestadas por síntomas y unos signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible es decir cualquier dolencia o lesión con secuelas permanentes o no permanentes que limiten parcialmente o impidan totalmente la ocupación o actividad habitual de la

persona afectada, o la incapaciten para cualquier actividad y requiera o no la asistencia de otras personas para las actividades más esenciales de la vida.

F

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

G

- **Gastos de Primera Necesidad:** Gastos realizados por la compra de elementos de uso personal e intransferible. Se entienden por estos, única y exclusivamente: ropaje (ropa exterior, ropa interior), zapatos, elementos de aseo personal (shampoo, acondicionador, jabón -líquido, en barra, en polvo-, cepillo de dientes, pasta de dientes, desodorante, crema de afeitar, máquina de afeitar, productos de higiene femenina) y maquillaje. Cualquier otro elemento no considerado dentro del listado anteriormente indicado, se entenderá como excluido de cualquier tipo de cobertura.

M

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

P

- **Paciente Estable:** Que no presenta variación de su estado de salud y suele hacer referencia a que los síntomas y signos no han cambiado recientemente.
- **Plan o Producto de Asistencia:** Es el conjunto detallado de los servicios de asistencia en viaje ofrecidos, indicando una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del Usuario.
- **Plazo o Período de Carencia:** Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas las coberturas incluidas dentro del Plan. Dicho plazo se computa por días contados desde la fecha de inicio de vigencia del certificado y/o plan de asistencia, siempre que el Usuario ya se encuentre fuera del lugar de residencia habitual al momento de contratación.

T

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

V

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

II. USUARIO/EDAD LÍMITE

El Usuario es la persona natural cuyo nombre completo es registrado en el certificado y/o plan de asistencia y, solo el Usuario es el único beneficiario de todas sus coberturas hasta el último día del natalicio del Usuario, inclusive, de su edad límite según el tipo de plan adquirido a través del certificado y/o plan de asistencia, en su fecha de nacimiento, el Usuario al haber rebasado la edad límite para el certificado y/o plan de asistencias pierde todo derecho a los beneficios y a todas las prestaciones de asistencia definidas en estas condiciones generales, así como derecho a cualquier devolución y/o reclamo alguno originado en eventos posteriores al día de su natalicio.

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

El Usuario podrá hacer uso de los servicios contratados hasta las cero 00:00 A.M. horas del día de su aniversario según el plan contratado. A partir de esa fecha el Usuario pierde todo derecho a los beneficios en cuanto a las prestaciones de Asistencia definidas en estas Condiciones Generales, así como el derecho a devolución y/o reclamo alguno originado en eventos posteriores al día de su natalicio.

A manera de ejemplo, se considera que una persona tiene 74 años hasta el día anterior a cumplir los 75 años.

Nota: El beneficio de cancelación aplica para pasajeros de hasta máximo 74 años.

III. VIGENCIA - VALIDEZ

Es el lapso de tiempo en el que pueden ser obtenidos los beneficios indicados en los planes de un servicio de asistencia médica **MAS SERVICIOS**. Transcurre desde las cero horas del día de comienzo de validez de dicho plan (Fecha de inicio de vigencia), hasta las 23:59 (veintitrés horas con cincuenta y nueve minutos) del día del fin de dicha validez, ambas fechas reflejadas en el certificado y/o plan de asistencia adquirido por el Usuario. La finalización de la vigencia, implicará el cese total automático de todos los beneficios, prestaciones, o servicios en curso o no, incluyendo aquellos casos o tratamientos iniciados al momento o antes del término de la vigencia.

La vigencia máxima de los planes en categoría "Viajes Cortos" podrá variar dependiendo de la edad del usuario al momento de la compra

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

Los planes de asistencia **MAS SERVICIOS**, operan únicamente bajo la modalidad de días naturales, por lo tanto, una vez iniciada la vigencia de un plan de asistencia, no es posible interrumpir la misma, los periodos de días no utilizados en el certificado y/o plan de asistencia no es reembolsable y/o devuelto. Una vez interrumpida la vigencia de un plan, éste termina y no puede reactivarse posteriormente.

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

En casos en que el Usuario se encuentre hospitalizado por una enfermedad y/o accidente cubierto por **MAS SERVICIOS** en la fecha de terminación del período de cobertura, se cubrirán únicamente los gastos por hospitalización dentro de la cobertura de gastos médicos por enfermedad y/o accidente según corresponda entendiéndose de la siguiente manera:

1. Hasta máximo ocho (8) días adicionales contados desde el día de finalización de vigencia del certificado y/o plan de asistencia.
2. Que dentro del periodo de los 8 (ocho) días de ampliación de cobertura se haya agotado el monto contratado para el beneficio. La cobertura cesará automáticamente transcurridos los 8 (ocho) días indicados en el numeral anterior, incluso si el monto contratado no se hubiese agotado.
3. Hasta que el médico firme el alta del Usuario en el transcurso de los 8 (ocho) días de ampliación de cobertura

Lo que ocurra primero de los tres enunciados.

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de MAS SERVICIOS una vez que el Usuario regrese a su ciudad de residencia o expire el período de validez del plan elegido salvo excepciones anteriormente mencionadas.

IV. VALIDEZ GEOGRÁFICA

La cobertura geográfica será de carácter Nacional, dependiendo del certificado y/o plan de asistencia comprado por el Usuario. Independientemente de donde se encuentre el Usuario, se le dará cobertura en caso de requerir asistencia y de acuerdo al respectivo plan adquirido.

- **Plan de asistencia nacional:** En un radio de más de 50Km de distancia de la ciudad de residencia habitual

**** Cada plan especificara la territorialidad para aplicar su cobertura.**

V. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRALES DE ASISTENCIAS

Cuando el Usuario requiera el servicio de asistencia, e independientemente de su situación geográfica en estricta concordancia con el resto de las cláusulas de este condicionado general, el Usuario contactará a la Central de Servicios de Asistencia **MAS SERVICIOS** para poder comunicarse con dicha central por vía telefónica, el Usuario debe llamar directamente a la Central de Servicios de Asistencia en los números habilitados.

Es importante indicar que es exclusiva obligación del Usuario siempre llamar y reportar la emergencia en la que éste se encuentre. En los casos en que el Usuario este imposibilitado de llamar y reportar la emergencia, podrá hacerlo cualquier acompañante, amigo o familiar que esté de menare presencial con el Usuario, la llamada de emergencia deberá efectuarse dentro de las 72 horas en que se tiene conocimiento de la emergencia sucedido la emergencia (En los casos en que el Usuario se encuentre en altamar, en consecuencia, esté impedido para comunicarse con la Central de Asistencias, deberá informar el hecho médico hasta 72 horas después de desembarque en el primer puerto al que arribe. Su no cumplimiento otorgará la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del Usuario.

Contactos Toll free

PAIS	TELEFONO	PAIS	TELEFONO
Colombia	+57-15938795	E-mail	atencionviajero@masservicios.com.mx
México	+52 800 953 1674	WhatsApp	+1 863-204-0028

VI. OBLIGACIONES DEL USUARIO

El Usuario es sabedor que, para la obtención de los servicios de asistencia es su deber:

1. Solicitar y obtener la autorización de la Central de Servicios de Asistencia antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación a los beneficios otorgados por el plan del certificado y/o plan de asistencia. La Central deberá de haber recibido el caso urgente del Usuario y acto seguido autorizar el servicio de asistencia, caso contrario no procederá cualquier tipo de devolución, por lo anterior no corresponderá derecho al Usuario de iniciar algún tipo de reclamo en contra de MAS SERVICIOS
2. Si el Usuario omite, niega, rechaza y/o efectúa una mala práctica el punto anterior (1), no tendrá la asistencia requerida de una forma oportuna ante el evento que pudiera surgir durante el viaje del que se entendía aplicaría el certificado de asistencia y/o plan de asistencia adquirido.

3. El Usuario en todo momento deberá notificar a través de los medios de comunicación referidos (tabla Toll free) la urgencia de requerir la asistencia, por lo cual resulta imprescindible se realice, aun cuando la urgencia haya sido resuelta la notificación deberá generarse para que **MAS SERVICIOS** tome a su cargo el costo de la asistencia, de lo contrario MAS SERVICIOS no será responsable.
4. El Usuario acepta que **MAS SERVICIOS** se reserve el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Usuario acepta expresamente la modalidad indicada y manifiesta su conformidad por la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.
5. Si el Usuario o una tercera persona no pudiera comunicarse por una circunstancia o razón involuntaria con la Central de Servicios de Asistencia antes de ser asistido, el Usuario o una tercera persona, con la obligación ineludible, deberá informar a más tardar dentro de las 72 horas de producido el evento. No notificar dentro de las 72 horas acarrea la pérdida automática de los derechos del Usuario a reclamar o solicitar devolución alguna,
6. Para el beneficio de cancelación de Viaje e interrupción debe ser notificada la central de emergencia dentro de las 24 horas naturales siguientes de conocida la situación que origino la cancelación o interrupción del viaje y, cumplir con las especificaciones de adquisición en tiempo y forma de acuerdo con las condiciones particulares del beneficio
7. Aceptar y acatar las soluciones indicadas y recomendadas por la Central de Servicios de Asistencia y llegado el caso, consentir con el traslado sanitario a su ciudad de residencia cuando, según opinión médica, su estado sanitario lo permita y lo requiera.
8. Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos a ser evaluados para su eventual devolución por **MAS SERVICIOS** y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita a la central la evaluación del caso.
9. En todos aquellos casos en que **MAS SERVICIOS** lo requiera, el Usuario deberá otorgar las autorizaciones para revelar su historia clínica completando el Record Release Form que el centro médico solicitará firmar y devolverá por fax a la Central de Servicios de Asistencia. Asimismo, el Usuario autoriza en forma absoluta e irrevocable a **MAS SERVICIOS** a requerir en su nombre cualquier información médica a los profesionales, con el objetivo de poder evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de enfermedades o condiciones preexistentes o de la afección que haya dado

origen a su asistencia. Recomendamos en forma especial a los Usuarios diligenciar siempre el Formulario cuando se registren en un centro hospitalario, eso será de gran ayuda en los casos de queja y/o en la toma de decisiones sobre determinados casos que requieran del estudio del historial médico del paciente.

10. El Usuario finalmente acepta y reconoce haber recibido y leído de MAS SERVICIOS de forma clara y precisa el tipo de servicio de asistencia que adquiere, sus alcances, sus coberturas, los costos de cada Certificado de Asistencia y/o Plan de Asistencia, así como de las exclusiones que derivan del presente condicionado

VII. OBLIGACIONES DE MAS SERVICIOS

1. Cumplir las prestaciones y beneficios descritos en las Condiciones Generales de eventos cubiertos en el plan contratado durante la vigencia del certificado y/o plan de asistencia.
2. **MAS SERVICIOS** queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Usuario sufra algún daño o solicite asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, la cuales se citan a título de ejemplo y no taxativamente: catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, insurrección civil, actos de guerrilla o anti guerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lockout, actos de sabotaje o terrorismo, disturbios laborales, actos de autoridades gubernamentales, etc.; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. En virtud de que estos sucesos y/o condiciones de caso fortuito o de fuerza mayor cesen **MAS SERVICIOS** se sujeta a ejecutar sus obligaciones dentro del menor plazo posible.
3. **MAS SERVICIOS** se obliga a analizar cada solicitud de devolución que reclame el Usuario, para determinar su procedencia y en consecuencia regresar los montos que correspondieren de acuerdo a las presentes condiciones generales y montos de cobertura del Plan contratado.

Devoluciones

Los tiempos establecidos para el procesamiento de una devolución son:

- a. El Usuario cuenta treinta (30) días naturales a partir del día finalización de la vigencia del certificado y/o plan de asistencia para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso de devolución. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ninguna devolución, queja o reclamo.
- b. Una vez recibidos los documentos de parte del Usuario, **MAS SERVICIOS** tiene hasta cinco (5) días hábiles para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el Usuario.

- c. Con todos los documentos necesarios en mano, **MAS SERVICIOS** procederá durante los siguientes 15 (quince) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de devolución.
- d. Si el caso es procedente la devolución, **MAS SERVICIOS** procederá a efectuar dicha acción en 15 (quince) días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización de la devolución.

Nota: En caso de un dictamen favorable al Usuario, MAS SERVICIOS podrá por sí o por parte de su proveedor facultado para asumir una devolución al Usuario, a efecto de realizar la transferencia bancaria, giro postal o cheque el pago de los gastos generados por la agencia de giro postal, el envío del cheque, así como los cobros directos de su entidad bancaria.

Por otro lado, los cargos adicionales realizados por el banco del Usuario serán cubiertos por el mismo.

VIII. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS

Los beneficios ofrecidos por **MAS SERVICIOS** se detallan en el punto IX. y sus límites de cobertura máximos están reflejados en el certificado y/o plan de asistencia contratado con base al plan contratado por el Usuario de su cobertura geográfica.

IX. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS

Los beneficios se encuentran incluidos en los productos de **MAS SERVICIOS**. Verifique en su certificado y/o plan de asistencia los beneficios y topes contratados. Si en su certificado y/o plan de asistencia no figura algún servicio, es porque el certificado y/o plan de asistencia que usted Usuario, adquirió no dispone de este servicio.

Asistencia Nacional:

La asistencia de viajes nacional será otorgada conforme a los servicios proporcionados en el certificado y/o plan de asistencia emitido y contratado en favor del Usuario, en virtud de asistirlo en el viaje que será acabo dentro del territorio nacional. Estos servicios pueden incluir una variedad de beneficios diseñados para ayudar al Usuario en su viaje, en situaciones de emergencia o imprevistas durante su viaje. Si el Usuario requiere asistencia nacional, debe de estar ubicado en un radio de 50 Km de distancia de su residencia habitual, la Central de Asistencias coordinará la consulta médica pertinente y el apoyo para su gestión de acuerdo a los diferentes beneficios contratados, en concordancia a los protocolos de seguridad y salud, cubriendo los gastos incurridos hasta el tope de cobertura indicado en el certificado y/o plan de asistencia

ASISTENCIAS MÉDICAS

Asistencia médica por accidente / Asistencia médica por enfermedad (Incluye Covid-19) / Asistencia médica en crucero.

- **Consultas Médicas:** Se prestarán en caso de accidente y enfermedad o condición médica aguda e imprevista no preexistente.

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

Nota 1: La Central de Servicios de Asistencia se reserva el derecho de decidir el más adecuado de los tratamientos propuestos por el cuerpo médico y/o el traslado a la ciudad de residencia si su condición física lo permitiere. Si a criterio de los médicos tratantes de la Central de Servicios de Asistencia fuese posible el regreso al lugar de origen para recibir en él tratamiento de larga duración, cirugía programable o cirugías no urgentes, se procederá al traslado del Usuario, quien está condicionado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su plan MAS SERVICIOS.

Asistencia médica por enfermedad COVID-19

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

- **Gastos Hospitalarios por COVID-19:** En caso de requerir internación hospitalaria para estabilizar la condición del Usuario.
- **Gastos de respirador mecánico:** Si el Departamento Médico, en conjunto con el médico tratante, considera necesario el uso de un respirador mecánico, la Central autorizará y cubrirá dicho gasto.

ESTE BENEFICIO NO ADMITE DEVOLUCIÓN.

Asistencia Médica por accidente practicando un deporte

La asistencia médica por prácticas deportivas en viajes es para cubrir eventualidades relacionadas con práctica de deportes, dentro de entrenamientos, partidos o torneos. Este servicio está diseñado para proporcionar asistencia médica en caso de lesiones o emergencias que ocurran mientras se practica deportes hasta los montos establecidos en las caratulas de los certificados y/o plan de asistencia. Esta cobertura aplica durante todo el año, incluyendo dentro de la ciudad de residencia habitual, únicamente hasta el tope máximo de cobertura y eventos establecidos en el plan de asistencia.

Aviso al Usuario: Queda excluida esta asistencia cuando el motivo del accidente y su lesión derive de la práctica deportiva negligente fuera de los entornos establecidos para su correcta práctica.

Deportes incluidos:

Esquí acuático, fútbol, ciclismo de velocidad en pista, patinaje artístico sobre hielo, canotaje británico, maratón, gimnasia artística, trekking (hasta 1,500 m de altitud), parascending, roller hockey, cabalgata libre, patinaje en hielo, hockey sobre césped, pesca con anzuelo en aguas costeras profundas, esquí, fútbol galés, fútbol americano, curling, hockey sobre hielo, patinaje de velocidad sobre hielo, patinaje de velocidad sobre pista corta, tobogganing, ciclomontañismo (Hasta 1,500 m de altitud), montañismo (Hasta 1,500 m de altitud), bobsleigh, , roller derby, salto ecuestre, gimnasia en trampolín, rafting en río, buceo autónomo (hasta 20 m de profundidad).

Primera Atención Medica Por Dolencias Preexistente

En los casos en que el plan cuente específicamente la cobertura para emergencias sufridas por una condición preexistente y/o crónica, se cubrirá hasta el monto que se especifique claramente en su certificado y/o plan de asistencia. La cobertura proporcionada para enfermedades crónicas y/o preexistentes contempla las siguientes eventualidades:

Episodio agudo o evento no predecible, descompensación de enfermedades crónicas y/o preexistentes conocidas o previamente asintomáticas. Esta cobertura se proporciona exclusivamente para la atención médica primaria en el episodio agudo, o caso no predecible, la emergencia debe requerir la asistencia durante el viaje y no puede aplazarse hasta el retorno a la ciudad de residencia, la Central de Asistencias se reserva el derecho a decidir el tratamiento más adecuado de entre los propuestos por el personal médico y/o el traslado a su ciudad de residencia. El traslado será una solución en los casos en los que los tratamientos requieren evolución a largo término, cirugías programadas o cirugías no urgentes, el Usuario está condicionado a aceptar esta solución, en caso de un rechazo o abstinencia se estará en el supuesto de una negativa, por lo que aceptará la pérdida del derecho a recibir la asistencia que cubre su certificado y/o plan de asistencia.

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

Se excluye de esta cobertura todas las enfermedades relacionadas con la transmisión sexual, incluyendo, pero no limitando a la sífilis, la gonorrea, el herpes genital, la

clamidia, el virus del papiloma humano tricomonas vaginales, tricomoniasis, virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), entre otros.

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

Las lesiones sufridas al Usuario en el que tenga cualquier tipo de participación en un acto ilícito, ilegal e ilegítimo, no estarán bajo ninguna circunstancia cubiertas por el certificado y/o plan de asistencia.

Obligaciones del Usuario en las Asistencias Médicas:

1. El Usuario deberá seguir todas y cada una de las instrucciones médicas brindadas por el médico tratante asignado por **MAS SERVICIOS** y consumir todos los medicamentos de la forma prescrita y requeridos por el médico tratante.
2. Si el Usuario interesado en la contratación de un certificado y/o plan de asistencia que incluya una cobertura de asistencia de emergencia para condiciones preexistentes y, en caso de padecer o sufrir alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y/o enfermedad hepática crónica, el Usuario debe consultar a su médico personal antes de iniciar el viaje y obtener confirmación por escrito que está en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y puede hacer sin inconvenientes todas las actividades programadas.
3. El Usuario, en virtud de lo anterior, no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal o en el que se determine podría ser perjudicial a su salud y vida.
4. El acceso a esta cobertura, el Usuario deberá haber estado en óptimas condiciones de salud por lo menos 12 meses antes de contratar el servicio de certificado y/o plan de asistencia.

Como exclusión, si el médico personal del Usuario determina que la razón del viaje para el Usuario es con fines de tratamiento médico y hospitalario y/o por cualquier otra causa de salud, adicional a una enfermedad crónica y preexistente y en razón de eso tiene que viajar, la Central de Asistencias negará la cobertura.

Medicamentos ambulatorios

La limitación de cobertura, **MAS SERVICIOS** se hará cargo de los gastos de los medicamentos recetados por el Médico Tratante de la Central de Servicios de Asistencia

hasta los montos establecidos en los topes de cobertura del certificado y/o plan de asistencia contratado. Los gastos realizados por el Usuario para la compra de medicamentos previamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia serán devueltos, dentro de los límites de cobertura y una vez retornado a la ciudad de residencia, y contra la previa presentación de los comprobantes originales de compra, de la copia original del dictamen o informe médico en donde indique claramente el diagnóstico recibido, así la fórmula o receta médica. Recomendamos a los Usuarios no olvidar solicitar estos documentos al médico tratante, la no presentación de estos documentos puede resultar la no devolución a favor del Usuario.

En el entendido que, si el Usuario no presenta la documentación requerida, se dejará constancia y se informará que los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades preexistentes no serán asumidos por **MAS SERVICIOS**, así hayan sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de la Central de Servicios de Asistencia. Se encuentran también excluidos los medicamentos por tratamiento de enfermedades mentales, psíquicas y/o emocionales, aun en los casos en que la consulta médica haya sido autorizada por el Departamento Médico de **MAS SERVICIOS**.

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

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

Medicamentos por hospitalización

El Usuario tendrá derecho a la administración de medicamentos durante una hospitalización dependiendo de la condición médica del paciente y el tratamiento prescrito por el equipo de atención médica. Los medicamentos se administran con el objetivo de tratar, controlar o aliviar los síntomas de la enfermedad.

Médico a domicilio (de acuerdo a la disponibilidad):

En consecuencia, de la remisión por parte del médico de telemedicina de la central de emergencia, Se dispondrá de un médico profesional en la salud a domicilio que ofrece servicios médicos en la residencia del paciente en lugar de en una clínica u hospital. Este servicio será para las personas que tienen dificultades para desplazarse, como pacientes ancianos, personas con discapacidades, o aquellos que se sienten demasiado enfermos para acudir a un centro hospitalario.

Se debe tener presente las siguientes premisas a la hora de prestarse el servicio:

Sin embargo, los servicios de médicos a domicilio tienen ciertas limitaciones:

- ❖ **Alcance limitado de servicios:** Los médicos a domicilio pueden no estar equipados para realizar procedimientos médicos complejos o para tratar ciertas emergencias médicas graves. En tales casos, es posible que necesiten trasladar al paciente a un hospital para recibir atención especializada.

- ❖ **Limitaciones de tiempo:** Los médicos a domicilio pueden tener horarios limitados, lo que significa que no siempre están disponibles cuando se necesita atención médica urgente.
- ❖ **Equipamiento limitado:** Aunque los médicos a domicilio llevan consigo un equipo médico básico para realizar diagnósticos y tratamientos, pueden carecer de la misma cantidad de equipos y suministros que se encuentran en una clínica u hospital.
- ❖ **Costos adicionales:** Los servicios de médicos a domicilio son más costosos que una visita tradicional a una clínica u hospital, dependiendo de la empresa o el profesional que brinde el servicio, así como de la cobertura de la asistencia y/o plan de asistencia.

Limitaciones geográficas: el Usuario deberá contemplar los accesos a su lugar de residencia, por lo que la visita médica a domicilio no siempre es precisa, puede variar por distintas condiciones y factores geográficas, climáticas y de seguridad para el médico y su equipo, en ese sentido el Usuario es sabedor de estas restricciones a los servicios de asistencia.

Asistencia Médica Telefónica 24 Hrs / MEDICALL

Los Usuarios de **MAS SERVICIOS** podrán recibir asistencia médica a través de conferencia telefónica y/o videoconferencia (sujeto a disponibilidad) con un profesional de la salud que brindará orientación sobre qué hacer para atender prioritariamente los síntomas permaneciendo en su lugar de residencia o bien si deberá de asistir a un centro hospitalario en centros de urgencias o salas de emergencias, de acuerdo a la severidad y riesgo de los síntomas que describan el Usuario y médico.

Teleasistencia psicológica

Se brindará apoyo psicológico de 24 horas para los Usuarios que, a causa de traslado sanitario, fallecimiento de un familiar o catástrofe natural hayan sido afectados durante su viaje. Este servicio se presta como apoyo psicológico en momentos que pueden generar fuerte tensión emocional, en ningún caso podrá sustituir la atención directa del Psicólogo o Psiquiatra de los Usuarios, por lo que no debe utilizarse en ningún caso por parte de los mismos para establecer un diagnóstico o automedicarse, debiendo consultar con los referidos profesionales en cada caso particular

TRASLADOS

Traslado sanitario

En caso de emergencia o de urgencia y si la Central de Servicios de Asistencia lo juzgare necesario, se organizará el traslado del Usuario al centro de salud más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Queda igualmente establecido que aun para los casos de tratamientos y cirugías que ocurren en casos catalogados como urgencia o emergencia el traslado sanitario debe ser previamente solicitado y autorizado por la central de **MAS SERVICIOS**. El no cumplimiento de esta norma exime a **MAS SERVICIOS** de tomar a cargo la cobertura de dicho traslado.

Se entiende por traslado sanitario el traslado del Usuario enfermo o accidentado desde el lugar en donde se encuentra hasta el aeropuerto de la ciudad de residencia habitual. Solamente el Departamento Médico de **MAS SERVICIOS** podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula, quedando el Usuario o un familiar prohibido de realizarlo por cuenta propia sin la previa autorización escrita de **MAS SERVICIOS**. Adicionalmente el traslado deberá ser autorizado y justificado médica y científicamente por el Médico Tratante de **MAS SERVICIOS**, en el caso en que el Usuario y o sus familiares o acompañantes decidieran efectuar el traslado dejando de lado o sin solicitar la opinión del Departamento Médico de **MAS SERVICIOS**, de realizarse de esta manera, ninguna responsabilidad recaerá sobre **MAS SERVICIOS** siendo por lo tanto el traslado así como todos los demás gastos y consecuencias, responsabilidad del Usuario o de sus familiares o acompañantes, sin derecho a reclamo contra **MAS SERVICIOS**.

Cuando el Departamento Médico de **MAS SERVICIOS** en común acuerdo con el Médico Tratante estime necesario y recomiende el traslado sanitario, este se efectuará en primera instancia por el medio de transporte disponible más conveniente para ello, y/o por avión de línea aérea comercial, en clase turista y sujeta a disponibilidad de cupo aéreo, hasta el aeropuerto de la ciudad de residencia. **MAS SERVICIOS** se hará cargo del pago de las diferencias por cambio de fecha del pasaje o la compra de uno nuevo si el original se tratase de un tiquete sin posibilidad de cambio. Esta asistencia comprende su transporte en ambulancia u otro medio de transporte que sea compatible con su estado de salud y aprobado por el Departamento Médico de **MAS SERVICIOS** desde el lugar de internación hasta su lugar de residencia, con la estructura de apoyo necesaria incluyendo camilla, sillas de rueda, caminador, acompañamiento médico, etc.

No será reconocido ningún gasto por concepto de traslado sanitario cuando la causa que dio origen a ella es a consecuencia de una enfermedad preexistente u obedezca a un evento que figura dentro de las exclusiones generales, salvo en planes que contemplen preexistencias. Este beneficio aplicará única y exclusivamente dentro de las fechas de vigencia de su certificado y/o plan de asistencia.

Traslado funerario

En caso de fallecimiento del Usuario durante la vigencia de la tarjeta **MAS SERVICIOS** a causa de un evento no excluido en las condiciones generales. **MAS SERVICIOS** organizará y sufragará el traslado funerario tomando a su cargo los gastos de: féretro simple obligatorio para el transporte nacional, los trámites administrativos y el transporte del cuerpo por el medio que consideren más conveniente hasta la ciudad de residencia habitual del fallecido, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios.

Si el derechohabiente y/o familiar que se encuentre en el momento del deceso y éste lo desea, dentro de esta misma cobertura, puede optar por la cremación del cuerpo y también estarán incluidos todos los trámites administrativos a los que haya lugar y traslado de cenizas hasta la ciudad de residencia habitual del fallecido.

MAS SERVICIOS queda eximido de prestar los servicios y asumir los costos relativos al presente beneficio en caso que el fallecimiento del Usuario se origine por causa de un suicidio y/o fallecimiento a consecuencia de ingesta de alcohol o cualquier tipo de drogas, y/o por una enfermedad o condición médica preexistente, crónica, o recurrente.

Este beneficio no contempla, ni incluye bajo ninguna circunstancia, gastos de regreso de familiares y/o acompañantes del fallecido, por lo que **MAS SERVICIOS** no tomará a su cargo ningún gasto de terceros

ASISTENCIAS GENERALES

Gastos de hotel por convalecencia

De acuerdo con el médico tratante y mancomunadamente con el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, el Usuario hubiese estado internado en un hospital al menos 5 (cinco) días y que a su salida deba obligatoriamente guardar reposo forzoso, **MAS SERVICIOS** cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su plan de asistencia, con un máximo de 10 (diez) días. Esta atención aplicará únicamente al Usuario del plan de asistencia, y bajo ningún motivo se cubrirán los gastos para una persona acompañante.

Se aclara que **MAS SERVICIOS** no asumirá ningún gasto de hotel por convalecencia cuando la internación haya sido suscitada por una enfermedad o condición médica preexistente, entendiéndose que será únicamente este servicio cuando se traten de emergencias y/o urgencias.

Atención: Dicho reposo deberá ser ordenado por los médicos de la central exclusivamente y contemplarán únicamente el cubrimiento del costo de la habitación sin ningún tipo de alimentación o gastos de otra índole tales como lavandería, llamadas telefónicas (salvo aquellas efectuadas a la central de MAS SERVICIOS.), mini bares, etc.

Nota: Los montos de cobertura para este beneficio están definidos en la carátula del plan de asistencia contratado, en toda situación se debe cumplir con el mínimo de días de internación hospitalaria para contar con el beneficio.

Retorno anticipado de titular por fallecimiento de un familiar

Si el Usuario debiera retornar a su ciudad de residencia habitual por causa del fallecimiento de un familiar directo (padre, cónyuge, hijo o hermano) allí residente, **MAS SERVICIOS** se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del Usuario a su ciudad de residencia, únicamente cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso. Esta asistencia deberá acreditarse mediante certificado de defunción del familiar y documento que acredite el parentesco.

Regreso anticipado por siniestro en domicilio

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de un Usuario, mientras éste se encuentre de viaje, si no hubiese ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, **MAS SERVICIOS** tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el Usuario se encuentre hasta el aeropuerto más cercano al hogar del Usuario en la ciudad de residencia. Esta solicitud de asistencia deberá acreditarse mediante la presentación

en la Central de Servicios de Asistencias el original de la denuncia presentada ante autoridad competente, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al suceso. El Usuario deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Servicios de Asistencias a fin de ser autorizado. No serán aceptados pedidos de devolución sin ninguna justificación.

Acompañamiento de menores de 15 años y mayores de 75 años

Si un Usuario viajara como en compañía de menores de 15 (quince) años o mayores de 75 (setenta y cinco), también Usuario de un plan de asistencia por MAS SERVICIOS y por causa de enfermedad o accidente constatado por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, el Usuario responsable se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, **MAS SERVICIOS** organizará a su cargo el desplazamiento de del menor / mayor hasta el domicilio habitual en la ciudad de residencia, por el medio que considere más adecuado.

Traslado de emergencia de un familiar

En caso de fallecimiento de un Usuario, viajando solo y no acompañado, **MAS SERVICIOS** tendrá a su cargo la búsqueda de un pasaje aéreo en clase turista y sujeto a disponibilidad de espacio para un familiar del Usuario.

Orientación en extravío de documentos / Pérdida de documentación

MAS SERVICIOS asesorará legalmente al Usuario para presentar su denuncia del extravío o robo de sus documentos de viajes, y/o tarjetas bancarias otorgando en todo momento las instrucciones para que el Usuario interponga las denuncias respectivas, y trámite la recuperación de los mismos.

Localización de equipaje registrado

MAS SERVICIOS asesorará al Usuario para presentar la denuncia del extravío o robo de su equipaje y objetos personales, para lo cual pondrá a su disposición los servicios de la Central de Servicios de Asistencia más próxima. Igualmente, **MAS SERVICIOS** asesorará al Usuario en caso de pérdida de documentos de viajes, y o tarjetas bancarias otorgándole instrucciones para que el Usuario interponga las denuncias respectivas, y trámite la recuperación de los mismos.

Asistencia Concierge

El servicio de *Concierge* **MAS SERVICIOS** se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año para asistir a los Usuarios en la consecución de información sobre entradas para espectáculos, arreglos de viaje, renta de vehículos, reservaciones para obras de teatro y cualquier otra información que el Usuario pueda necesitar en las principales ciudades del mundo. El Usuario será responsable por todos los costos y gastos relacionados con la solicitud de los servicios de asistencia Concierge; este servicio es netamente informativo.

ASISTENCIAS LEGALES

Asistencia Legal Las 24 Hrs

MAS SERVICIOS pondrá a disposición del Usuario los servicios de asesoría legal telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta y asesoría telefónica, relacionada con asuntos comerciales, laborales, civiles y familiares.

Transferencia de fondos para fianza legal

Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista y contra su previo depósito en la oficina de **MAS SERVICIOS**, esta gestionará la entrega al Beneficiario hasta el límite especificado en estas condiciones generales. Si el Beneficiario fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, **MAS SERVICIOS** gestionará el envío de las cantidades especificadas en estas condiciones generales para hacer frente al pago de la fianza penal, debiendo previamente ser depositado el monto referido en la oficina de **MAS SERVICIOS** por parte de la familia del Beneficiario. El costo asumido por **MAS SERVICIOS** corresponderá únicamente al valor de la transferencia realizada al Beneficiario. Estas coberturas serán aplicadas una sola vez, cualquiera que sea el lapso de validez del plan de voucher de asistencia.

X. Beneficios adicionales de compra opcional por el Usuario

Los Usuarios tendrán la opción de adquirir adicionalmente, pero no por separado, beneficios adicionales a los establecidos para cada certificado y/o plan de asistencia en particular de **MAS SERVICIOS**, mediante el pago de un complemento al precio del plan original, todo ello de acuerdo con lo establecido y precios de la oferta pública en la plataforma web de **MAS SERVICIOS**.

Los beneficios adicionales o upgrades sólo podrán ser emitidos para la categoría viajes por días.

Upgrade Deportes

MAS SERVICIOS se hará cargo de los costos de atención resultantes de accidentes ocurridos de la práctica recreativa de alto riesgo, en competencias prácticas profesionales (hasta el tope de su cobertura médica contratada sin exceder USD 10.000) de los siguientes deportes:

DEPORTES ALTO RIESGO:

Paracaidismo, parapente, esquí acrobático, alpinismo, submarinismo (Hasta 20 m de profundidad) esquí alpino, esquí de fondo, luge, esquí fuera de pistas, rafting por encima de nivel 5, canotaje nivel 5, alpinismo en montaña de hielo (Hasta 3,000 m de altitud) Trekking (hasta 3.000 m de altitud), montañismo (hasta 3.000 m de altitud), ciclomontañismo (hasta 3.000 m de altitud), rugby, BMX, Artes marciales, canotaje niveles 3 y 4, rafting en aguas bravas.

NOTA: El límite de edad para los deportes extremos en cualquier categoría es de mínimo 12 años y máximo 65 años de edad.

XI. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios

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

1. Enfermedades crónicas o preexistentes, definidas, o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del certificado y/o plan de asistencias del viaje, sean estas del conocimiento o no por el Usuario, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje).
2. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia **MAS SERVICIOS**, o exceptuándose lo determinado en el punto precedente.
3. Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicura, pedicura, etc.
4. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de empresa, intento o acción criminal o penal del Usuario, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.
5. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por la ingesta o la administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin la respectiva orden médica
6. Gastos incurridos en cualquier tipo de órtesis, prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, etc.
7. Los partos, estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos. Los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen. Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.
8. Todo tipo de enfermedades mentales, incluyendo, pero no limitando a neurosis, psicosis o cualquier otra enfermedad mental o condición psicológica, como sus secuelas.
9. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas del consumo de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.

10. El Síndrome de inmune deficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades y/o infecciones de transmisión sexual y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la Central de Servicios de Asistencia.
11. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe, sismos, huracanes, inundaciones etc.
12. El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del Usuario y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Usuario de la asistencia en viajes.
13. Los Eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros o nacionales, terrorismo, hostilidades u operaciones de guerra (sea que haya sido declarada o no la guerra) guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del Usuario en motines, manifestaciones o tumultos que tengan o no carácter de guerra civil, o sea que la intervención sea personal o como miembro de una organización civil o militar; terrorismo u otra alteración grave del orden público.
14. Los actos u omisiones mal intencionados, premeditados y/o de mala fe de parte del Usuario o de sus apoderados.
15. Los exámenes médicos de rutina, los exámenes de laboratorio para chequeos médicos, los exámenes de diagnóstico y/o de controles, exámenes de laboratorio o radiológicos o de otros medios, cuya finalidad es la de establecer si la enfermedad es una preexistencia, tales como los exámenes de radiología, el doppler, las resonancias magnéticas, tomografías, ultrasonidos, imágenes, scanner de toda índole, etc. Los exámenes médicos practicados para establecer si la dolencia corresponde a una enfermedad preexistente o no.
16. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el Usuario desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Servicios de Asistencia.
17. Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el Usuario.

18. Lesiones o accidentes derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público, incluyendo los vuelos fletados particulares.
19. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña o peleas (salvo que se tratase de un caso de legítima defensa comprobada con reporte judicial y/o administrativo), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Usuario hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del Usuario, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.
20. Enfermedades endémicas, pandémicas, o epidémicas, Las asistencias por estas enfermedades en caso de que el Usuario no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunaciones emanadas de autoridades sanitarias.
21. Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central de Servicios de Asistencia de **MAS SERVICIOS**.
22. Las enfermedades o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual en las mujeres, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.
23. Enfermedades Hepáticas, como Cirrosis, Abscesos y otros.
24. Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.
25. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.
26. Secuestro, plagio y/o sus derivados.
27. Riesgos profesionales: si el motivo del viaje del Usuario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, así como las lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias post tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.
28. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos, incluidos bicicletas, motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, o sin casco, o sin seguros contratados.
29. No se brindará asistencia de ningún tipo al Usuario en situación migratoria o laboral ilegal , o a estudiantes sorprendidos trabajando sin la respectiva autorización de las autoridades locales).

30. **MAS SERVICIOS** no tomará a su cargo costos por fisioterapias referidas para el tratamiento de dolencias relacionadas a accidentes laborales, tareas repetitivas o enfermedades crónicas y/o degenerativas de los huesos o músculos. Las fisioterapias se cubrirán únicamente en caso tal que la dolencia haya sido ocasionada por un accidente no laboral bajo autorización previa del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia en caso tal que se determine que con las mismas el pasajero podrá mejorar su condición actual y bajo ningún motivo, podrá exceder las 10 (diez) sesiones.

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

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

Servicios no acumulativos y/o Intervención de otras empresas: En ningún caso **MAS SERVICIOS** prestará los servicios de asistencia al Usuario establecidos en el PLAN DE ASISTENCIA MÉDICA del CERTIFICADO DE VIAJE, ni efectuará devoluciones de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el Usuario solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado al proveedor.

XII. Subrogación y cesión de derechos

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

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

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

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

Importante: El titular cede irrevocablemente a favor de **MAS SERVICIOS** los derechos y acciones comprendidos en la presente Cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración que le sea requerida con motivo del hecho ocurrido. En tal sentido, se compromete y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de **MAS SERVICIOS** dentro de los tres (3) días calendario siguientes de intimado el Titular/es al efecto. De negarse a suscribir y/o prestar colaboración para ceder tales derechos a **MAS SERVICIOS**, esta última quedara automáticamente eximida de pagar los gastos de asistencia originados.

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

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

De igual forma **MAS SERVICIOS** se reserva el derecho de poder ceder en todo o en parte tanto los derechos que le asistieran derivados de la relación contractual con el Usuario, así como la ejecución, prestación de servicios y demás obligaciones a su cargo a terceras personas jurídicas profesionales en el ramo de la asistencia a empresas del ramo.

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

XIII. Circunstancias excepcionales de inejecución inimputable

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

XIV. Recurso

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

XV. Responsabilidad

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

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

XVI. Caducidad - Resolución - Modificación

Toda reclamación tendiente a hacer efectivas las obligaciones que **MAS SERVICIOS**, asume a través de las presentes condiciones generales, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo máximo improrrogable de 30 (treinta) días continuos calendario, contados a partir de la fecha de finalización de la vigencia del certificado y/o plan de asistencia. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no ejercidos por el Usuario.