

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

avianca Travel Assistance

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Este producto es proporcionado por compañías afiliadas o asociadas a iké, siendo las únicas responsables de resolver cualquier asunto relacionado o derivado avianca Travel Assistance powered by iké (Un producto de iké asistencia para clientes de avianca) y del cumplimiento de las leyes locales relacionadas con el mercadeo y venta de este programa.

DEFINICIONES:

a) Usuario: Todo pasajero de avianca que haya adquirido el programa de asistencia “avianca Travel Assistance”.

b) Servicios de asistencia: Los servicios asistenciales que presta “Iké Asistencia” a los Usuarios en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de situación de asistencia de un Beneficiario.

c) Coordinador: Persona que forma parte del Centro de Atención Telefónica.

d) Situación de asistencia: Todo evento fortuito (accidente o enfermedad) de un Usuario y/o Beneficiario ocurridos en los términos y las limitaciones establecidas en estas Condiciones Generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los servicios de asistencia.

e) Enfermedad: Alteración en la salud del Usuario y/o Beneficiario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del presente contrato.

f) Enfermedad grave: aparición súbita e inesperada de manifestaciones con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente.

g) Urgencia: se considera urgencia a toda situación que, en opinión del paciente, su familia o quien quiera que tome la decisión, requiera una atención médica inmediata.

h) Emergencia: definida como una lesión o enfermedad que plantean una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.

i) Referencias médicas con descuento: toda aquella información o dato proporcionado a Usuario y/o Beneficiario de la red de proveedores médicos de “Iké Asistencia” con descuento o costo preferencial.

j) Especialistas: persona que practica una rama determinada de una ciencia.

TERRITORIALIDAD

Los Servicios de Asistencia se proporcionan en todo aquel territorio que avianca tenga vuelos, ya sea origen o destino.

PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Las personas que prestan los servicios de asistencia son, en su mayor parte, contratistas independientes de "Iké Asistencia" por lo que "Iké Asistencia" no obstante que es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes Condiciones Generales, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen tales personas. Iké se hace responsable por contar con el personal adecuado, capacitado y certificado.

EDAD PERMITIDA.

Edad Máxima de Ingreso y Permanencia: 0 meses a 85 años.

VIGENCIA.

El programa Internacional (es decir cualquiera que tenga destino fuera de Colombia y Ecuador) tiene una vigencia de 90 (noventa) días naturales contados a partir del inicio del viaje del Usuario. Para el programa Doméstico (es decir dentro de Colombia y Ecuador) 15 (quince) días naturales contados a partir del inicio del viaje del Usuario.

El programa avianca Travel Assistance es reembolsable con penalidad para destinos Internacionales de \$ 5 USD, destinos Domésticos dentro de Ecuador \$ 2 USD y destinos Domésticos dentro de Colombia \$3,000 COP.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

En caso de que se presente un evento cubierto por el programa avianca Travel Assistance, el usuario deberá solicitar el servicio a través de las líneas de asistencia indicando el nombre del usuario, número de certificado, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias que el usuario haya contratado por su cuenta sin previa autorización o consentimiento del PRESTADOR.

Comunícate las 24 horas del día, los 365 días del año y solicita los servicios que tenemos para ti en todos los lugares donde volamos con avianca llamando a los siguientes números:

Destinos dentro de Colombia: 60 1 390 5220 o al 1800 0185220

Destinos dentro de Ecuador: 1800 0185220

Otros destinos internacionales:

Comunicándote a nuestras líneas en México al teléfono: (+52) 55 50155047

Si tienes dudas escribe al correo contacto@travelassistanceavianca.com

Para atención vía WhatsApp haga [clik aquí](#)

ASISTENCIA MÉDICA:

Ambulancia

Si el Usuario sufre un accidente o enfermedad grave que le provoque lesiones o traumatismos tales que el equipo médico del prestador organizará y cubrirá el costo del traslado del usuario al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre.

Incluye ambulancia COVID si se requiere durante el viaje (para esta cobertura deben pasar 15 días después del check in para ser válida). Servicios internacionales serán hasta el alcance de iké o por restitución.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos.

Exclusiones:

- Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y se encuentre en estado agresivo o no permita su atención.
- Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- Cuando el médico de Iké determine mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia y no es candidato para atender en el domicilio.
- No incluye la aplicación de medicamentos, o cualquier otro tipo de procedimientos como (colocación de yeso, sondas, suturas, soluciones, curaciones, etc.).
- No se cubren enfermedades preexistentes.
- Intervenciones y/o tratamientos por razones estéticas.
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales.

Médico a domicilio

Cuando el Usuario no pueda trasladarse a consulta médica y la situación pueda resolverse en domicilio por un médico general sin requerir atención médica en una sala de urgencias, se procederá al envío de un médico al hotel sujeto a valoración

médica por parte del médico que recibe la llamada de solicitud y disponibilidad de la red médica del prestador. Se incluye consulta por COVID, si se requiere durante el viaje (para esta cobertura deben pasar 15 días después del check in para ser válida).

Servicios internacionales serán hasta el alcance de Iké, en caso de no contar con médico al hotel de la red, se ofrecerá consulta por video llamada.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos.

Exclusiones:

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado o bien incurra en falsedad de información.
- Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y se encuentre en estado agresivo o no permita su atención.
- Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- Cuando el médico de Iké determine mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia y no es candidato para atender en el domicilio.
- No incluye la aplicación de medicamentos, o cualquier otro tipo de procedimientos como (colocación de yeso, sondas, suturas, soluciones, curaciones, etc.).
- No se cubren enfermedades preexistentes.
- Intervenciones y/o tratamientos por razones estéticas.
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales.

Consultoría Médica Telefónica

Cuando el Usuario necesite apoyo médico, el equipo médico de Iké le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso, sin emitir un diagnóstico. Iké proporcionará previa solicitud, la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patente, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el registro de medicamentos "Vademécum".

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos.

Exclusiones:

- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- Cabe mencionar que el equipo médico de Iké no receta, ni cambia tratamientos médicos.
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales.

Consultoría Médica Online

El equipo médico de Iké, brindará al usuario orientación médica a través de videollamada mediante un médico general las 24 horas del día los 7 días de la semana. El médico brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico, exclusivamente se brindarán recomendaciones generales o sintomáticos básicos.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos.

Exclusiones:

- Cuando el usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.

- El equipo médico de Iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales.

Envío de medicamentos

En caso de que el Usuario sufra un accidente o enfermedad durante un viaje y durante el período de vigencia del Programa, Iké conseguirá y cubrirá los costos de los medicamentos necesarios que el Usuario requiera. Se incluye consulta por COVID, si se requiere durante el viaje (para esta cobertura deben pasar 15 días después del check in para ser válida).

Limitaciones:

Este servicio tendrá derecho a 1 evento, hasta \$ 300 USD

Exclusiones:

- Quedan excluidos los costos generados por prótesis, aparatos de ortodoncia, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas “check up” o rutinarias, gastos de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del Usuario.
- Las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el Usuario en contra de prescripción médica o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales, no dan derecho a los servicios de asistencia.
- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
- Enfermedades mentales o alienación; cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares.
- Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.
- Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.

- Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como este último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslados de órganos de cualquier tipo.
- Intervenciones y/o tratamientos por razones estéticas.

ASISTENCIA EN VIAJES INTERNACIONAL

Asistencia médica en caso de enfermedad repentina o accidente (incluye COVID) En caso de que el usuario sufra un accidente grave o enfermedad repentina durante su viaje, iké cubrirá los costos de los servicios médicos necesarios para salvaguardar la vida del usuario. Los servicios de asistencia a que se refieren configuran la única obligación de iké de cubrir los costos directamente. En caso de peligrar la vida del usuario y si requiere hospitalización, el usuario o su familiar deberán contactar a iké a más tardar dentro de las primeras 24 (veinticuatro) horas siguientes al accidente o enfermedad para que iké realice todas las gestiones pertinentes para cubrir directamente mediante una carta garantía los gastos erogados considerando el monto máximo de cobertura.

Incluye COVID, siempre y cuando el contagio sea durante el viaje (para esta cobertura deben pasar 15 días después del check in para ser válida).

No cubre en ciudad de residencia.

A falta de dichas notificaciones, iké considerará al usuario como responsable de los costos y gastos incurridos, si el usuario lo requiere se podrá ofrecer el reembolso de los gastos erogados, hasta el monto máximo de cobertura y presentando los requisitos (comprobantes) correspondiente.

Limitaciones:

Este servicio tendrá derecho a 1 evento, hasta \$50,000 USD en viajes Internacionales y hasta \$ 15,000 USD en vuelos Nacionales.

Exclusiones:

- No incluyen pruebas PCR por temas migratorios de ingreso o salida de algún país
- Quedan excluidos los costos generados por prótesis, aparatos de ortodoncia, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas “check up” o rutinarias, gastos de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del Usuario.

- Las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el Usuario en contra de prescripción médica o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales, no dan derecho a los Servicios de Asistencia.
- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
- Enfermedades mentales o alienación; cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares; cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.
- En caso de enfermedades preexistentes sin conocimiento del usuario, Avianca Travel Assistance solo cubrirá la primera atención médica, dejando estable al usuario y cualquier gasto posterior es responsabilidad total del usuario.
- No cubre consultas con especialistas ni tratamientos.
- No se cubren enfermedades preexistentes.
- No cubre en ciudad de residencia.
- Interrupción voluntaria de embarazo.
- Tratamientos estéticos, curas o revisiones médicas periódicas, contraindicaciones de Viajes aéreos, vacunaciones, así como la imposibilidad de seguir en ciertos destinos el tratamiento medicinal preventivo diagnosticado.
- Las situaciones de emergencia ocurridas durante Viajes o vacaciones realizadas por el Usuario en contra de prescripción médica o durante Viajes en el extranjero superiores a 90 (noventa) días naturales consecutivos.
- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
- Enfermedades mentales o alienación.
- Cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares; cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.

- En caso de enfermedades preexistentes sin conocimiento del usuario, Iké solo cubrirá la primera atención médica, dejando estable al usuario y cualquier gasto posterior es responsabilidad total del usuario.
- No cubre consultas con especialistas ni tratamientos.
- Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como este último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslados de órganos de cualquier tipo.

Gastos Dentales

Cuando el Usuario sufra problemas agudos que requieran tratamiento odontológico de urgencia. Iké gestionará y cubrirá directamente al proveedor del servicio, los costos que se erogan por la emergencia.

Limitaciones:

Este servicio tendrá derecho a 1 evento, hasta \$1,000 USD.

Exclusiones:

- Cualquier procedimiento o tratamiento no especificado en el presente servicio de asistencia, quedando excluido el pago, reembolso o responsabilidad por estos.
- Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico por las lesiones, afecciones o intervenciones no relacionados con el Servicio.
- Accidentes producidos con anterioridad.
- Lesiones que se produzcan como consecuencia del cumplimiento del servicio militar, actos de guerra declarada o no, revolución, asonada, motín, conmoción civil.
- Intervenciones y/o tratamientos por razones estéticas.
- Lesiones que se cause el Usuario deliberadamente.
- Tratamientos experimentales o de investigación.
- No aplica reembolso.
- Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico por negligencia del paciente a las indicaciones del odontólogo tratante o por abandono del tratamiento por más de 30 días.

- Medicamentos.
- Anestesia general o sedaciones.
- Gastos Hospitalarios.
- Tratamiento de endodoncia.
- Obturaciones de desgaste incisales y/o cervicales.
- Resinas en dientes posteriores con obturaciones existentes con fines estéticos.
- No se cubren prótesis, ortodoncia, ni endodoncia en gastos dentales.
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales.

Evacuación Médica

Si el Usuario se encuentra enfermo o herido durante el viaje, físicamente imposibilitado para trasladarse por su cuenta y el médico tratante determina que es necesario ser transportado vía aérea a su lugar de residencia y el equipo médico de Iké determina que es necesario el traslado por esa vía. Se gestionará el servicio de transporte aéreo a su lugar de residencia. Este servicio se enviará de las principales ciudades, sujeto a disponibilidad.

Limitaciones:

Este servicio tendrá derecho a 1 evento, hasta \$10,000 USD.

Exclusiones:

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información en relación con el tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.
- Quedan excluidos los traslados en caso de enfermedades mentales.
- Pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados
- Traslados programados (según aplique).
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales.

Hotel por convalecencia

(Hotel por convalecencia para el familiar):

En caso de que el Usuario sea hospitalizado durante su viaje por un tiempo mayor a 5 (cinco) días naturales y el médico recomiende la compañía de un familiar. Iké coordinará la estancia (hospedaje) de un familiar que el usuario designe hasta por (tres) noches consecutivas en el lugar donde se encuentre el usuario, con previa autorización de Iké. No aplica reembolso.

(Hotel por convalecencia para el titular):

En caso de Accidente o Enfermedad del Usuario durante su viaje, que amerite reposo inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital, y si esta prolongación ha sido prescrita por el médico tratante, Iké asumirá la prolongación de la estancia del Usuario por convalecencia y pagará los gastos de hotel (escogido por el Usuario).

Los servicios de Asistencia únicamente serán válidos durante la vigencia del Programa. Los servicios brindados por Iké se brindarán únicamente al Usuario y son intransferibles a terceras personas.

Para recibir los servicios asistenciales aquí incluidos el Usuario deberá informar el Número de Vuelo e Itinerario y proporcionar la información necesaria que acredite su identidad.

Solo aplican en caso de Emergencia durante el transcurso del viaje estando estos servicios orientados exclusivamente a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles que impidan la normal continuación de este.

Incluye COVID si se requiere durante el viaje (para esta cobertura deben pasar 15 días después del check in para ser válida).

Limitaciones:

Este servicio tendrá derecho a 1 evento, hasta \$360 USD para el familiar y 1 evento, hasta \$360 USD para el titular, por un máximo de tres noches por evento.

Exclusiones:

- Quedan excluidas cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente, así como enfermedades mentales.
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales.

- Será indispensable que el Usuario se ponga en contacto con la asistencia en el momento que requiera el servicio para recibir la orientación correspondiente. A falta de dichas notificaciones, Iké considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos incurridos.
- Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores.
- Cualquier gasto excedente al Hotel como pueden ser: alimentación, atención médica, transporte etc., corre por cuenta del Usuario.
- La prescripción de convalecencia de un médico deberá hacerse constar por escrito.
- No se cubren enfermedades preexistentes.
- No cubre en ciudad de residencia.
- Quedan excluidos los costos generados por prótesis, aparatos de ortodoncia, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas “check up” o rutinarias, gastos de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el Viaje u ocurridos después del retorno del Usuario.
- Interrupción voluntaria de embarazo.
- Tratamientos estéticos, curas o revisiones médicas periódicas, contraindicaciones de Viajes aéreos, vacunaciones, así como la imposibilidad de seguir en ciertos destinos el tratamiento medicinal preventivo diagnosticado.
- Las situaciones de emergencia ocurridas durante Viajes o vacaciones realizadas por el Usuario en contra de prescripción médica o durante Viajes en el extranjero superiores a 90 (noventa) días naturales consecutivos.
- No se cubren los gastos personales, así como tampoco los gastos del acompañante, ni gastos extras, como pueden ser llamadas telefónicas, cama extra, servicio de restaurante a la habitación del paciente y amenidades dentro de los hospitales.
- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
- Enfermedades mentales o alienación; cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares; cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.
- En caso de enfermedades preexistentes sin conocimiento del usuario, Iké solo cubrirá la primera atención médica, dejando estable al usuario y cualquier gasto posterior es responsabilidad total del usuario.

- No cubre consultas con especialistas ni tratamientos.
- Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como este último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslados de órganos de cualquier tipo.

Recuperación de equipaje

Iké proporcionará al Usuario la información y apoyo telefónico necesario para la localización y recuperación de equipaje en cualquier aerolínea del mundo, así como coordinación del envío hasta el lugar de origen. (Todos los gastos que se generen correrán a cargo del Usuario).

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos.

Exclusiones:

- No se garantiza la recuperación del equipaje, aunque se hace todo lo posible por lograrlo.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores.
- Por ningún motivo Iké se prestará a peticiones fuera de la ley, quedan excluidas las peticiones como compra, monitoreo o cualquier tipo de información acerca de narcóticos, armas, o cualquier tipo de información fraudulenta o ilícita que afecte la integridad del servicio. Peticiones fuera del marco legal o ético.
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales.

Repatriación por Fallecimiento

Internacional: Si el Usuario falleciera estando de Viaje a consecuencia de una enfermedad o Accidente cubierto por la póliza de seguro a la cual se adhiere este beneficio adicional, se realizarán por parte de Iké todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal) y se hará cargo de la coordinación y de los gastos inherentes a la repatriación de sus restos mortuorios al sitio de inhumación o cremación indicado por el Usuario, el familiar o el representante legal, incluyendo

los gastos inherentes al traslado desde el aeropuerto hasta el lugar de residencia del Usuario.

Iké cubrirá el monto de los gastos de transporte de los restos mortuorios, así como los gastos legales en que se incurra por motivo del trámite o gestión correspondiente, considerando como tales: honorarios por la gestión e impuestos según aplique la legislación de la ciudad o país donde ocurra el deceso hasta el monto de responsabilidad establecido para este servicio.

En caso de que la inhumación o cremación se realice en el lugar del deceso del Usuario, el límite máximo de responsabilidad a cargo de Iké será el equivalente al costo que tendría la repatriación de los restos mortuorios tal como se describe en los párrafos anteriores. Importante: no se incluye cripta ni fosa y corresponderá al costo de un servicio básico.

Este servicio está limitado únicamente a la muerte del Usuario y durante la vigencia de este programa asistencial y, hasta por \$5,000 USD, si existiera algún excedente, este deberá ser cubierto por el familiar o representante legal del Usuario.

En los casos de Repatriación, Iké podrá determinar cuándo es el momento más apropiado para la repatriación, por lo que determinará las fechas y los medios más adecuados.

Limitaciones:

Este servicio tendrá derecho a 1 evento, hasta \$5,000 USD.

Exclusiones:

- No aplica rescate ni reembolso.
- Será indispensable que el Usuario, se ponga en contacto con Iké en el momento que requiera el servicio para recibir la orientación correspondiente, en caso de imposibilidad de notificación por parte del Usuario, lo podrá hacer algún familiar, acompañante o representante legal. A falta de dichas notificaciones, se considerará al Usuario como responsable de los costos y gastos incurridos.
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: las situaciones de emergencia ocurridas durante Viajes o vacaciones realizadas por el Usuario en contra de alguna prescripción médica o durante Viajes en el extranjero superiores a 90 (noventa) días naturales consecutivos.

- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta). También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, sismos, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor, autolesiones o participación del Usuario en actos delictivos intencionales.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia.

Interrupción de viaje

Si el Usuario se ve obligado a interrumpir su viaje y por ende pierde su vuelo, Iké gestionará el regreso en clase económica al lugar de residencia del Usuario; Será necesario verificar que el medio de traslado, línea transportista y /o prestador de servicios inicialmente programado no puede ser utilizado.

La asistencia procederá cuando el Usuario está de viaje y pierde su vuelo por las siguientes causas:

- A causa del fallecimiento de un familiar en primer grado (familiares directos como padres, hijos, hermanos o cónyuge).
- A causa de enfermedad y/u hospitalización un familiar en primer grado (familiares directos como padres, hijos, hermanos o cónyuge). Deberá presentar certificación médica que será evaluada por el personal médico de iké.
- A causa de accidente de un familiar en primer grado (familiares directos como padres, hijos, hermanos o cónyuge).
- A causa de enfermedad del asegurado. Incluye COVID (Presentar prueba de antígeno positivo no superior a 3 días de solicitada la asistencia), en caso de enfermedad debe presentar prescripción médica de covalencia superior a 15 días.
- A causa de enfermedad del asegurado y su condición de salud no le permite regresar a su lugar de residencia (domicilio) por los medios inicialmente previstos, según prescripción del médico tratante en conjunto con el equipo médico de Iké y donde haya existido una prescripción médica de convalecencia de al menos 15 días naturales. Incluye COVID (Presentar prueba de antígeno positivo no superior a 3 días de solicitada la asistencia).

Será indispensable que el Usuario se ponga en contacto con la asistencia en el momento que requiera el servicio para recibir la orientación correspondiente. A falta de dichas notificaciones, iké considerará al Usuario como responsable de los costos y gastos incurridos.

Ampara boleto de avión línea comercial clase turista o económica (clase podrá quedar sujeta a consideración en caso de existir una prescripción médica que indique una instrucción distinta).

Limitaciones:

Este servicio tendrá derecho a 1 evento, tiquete de regreso en clase turista.

Exclusiones:

- No aplica enfermedades preexistentes, crónicas o recurrentes, así como enfermedades mentales.
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales.
- No aplica rescate, ni reembolso.
- No aplica pagos de excesos de equipaje, ni segundo equipaje o maleta adicional, ni asientos preferenciales.
- El transporte aéreo será únicamente en clase turista o económica en línea comercial (clase podrá quedar sujeta a consideración en caso de existir una prescripción médica que indique una instrucción distinta).
- Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna que permita prestar debidamente la asistencia.
- Sujetos a las legislaciones locales.
- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
- También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:

a) Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

b) Autolesiones o participación del Usuario en actos delictivos intencionales

- Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.
- Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como este último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslados de órganos de cualquier tipo.

Traslado de un familiar por convalecencia

(Traslado de un familiar por convalecencia):

Si estando de viaje y a consecuencia de una Urgencia y/o Emergencia médica, requiere estar hospitalizado por más de 5 días naturales y viaja solo se gestionará el transporte en viaje redondo económico de una persona designada por el Usuario, con origen en el lugar de residencia del Usuario y destino en el lugar donde este se encuentre hospitalizado.

Será indispensable que el Usuario se ponga en contacto con la asistencia en el momento que requiera el servicio para recibir la orientación correspondiente. A falta de dichas notificaciones, Iké considerará al Usuario como responsable de los costos y gastos incurridos.

(Acompañamiento de menores y mayores):

Si un usuario menor de 21 años o un adulto mayor de 75 años en adelante, se viera imposibilitado para viajar con algún acompañante y requiere que alguna persona viaje con él por causa de Enfermedad o Accidente, Iké organizará el desplazamiento en clase económica de un familiar, para que el mismo acompañe a la persona de regreso al lugar de su residencia permanente.

Será indispensable que el Usuario se ponga en contacto con la asistencia en el momento que requiera el servicio para recibir la orientación correspondiente. A falta de dichas notificaciones, Iké considerará al Usuario como responsable de los costos y gastos incurridos.

No aplica reembolso.

Limitaciones:

Este servicio tendrá derecho a 1 evento en clase turista para el familiar y 1 evento en clase turista para menores y mayores.

Exclusiones:

- No aplica enfermedades preexistentes, crónicas o recurrentes, así como enfermedades mentales.
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales.
- No aplica rescate, ni reembolso.
- No aplica pagos de excesos de equipaje, ni segundo equipaje o maleta adicional, ni asientos preferenciales.
- El transporte aéreo será únicamente en clase turista o económica en línea comercial
- Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna que permita prestar debidamente la asistencia.
- Sujetos a las legislaciones locales.
- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito. La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta). También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
 - a) Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
 - b) Autolesiones o participación del Usuario en actos delictivos intencionales.

Avance de fondos

El límite de dinero enviado será conforme a la legislación del país correspondiente, Iké tendrá que recibir por adelantado la cantidad de dinero a enviar por parte de un familiar / contacto del Usuario.

- Tener en cuenta los siguientes aspectos:
- La transferencia la deben realizar el familiar/contacto del Usuario de lunes a viernes antes de las 03:00 pm
- El familiar / contacto debe asumir los costos de las transacciones o transferencias.
- El trámite de avance de fondo tarda de 3 a 5 días hábiles.
- El usuario deberá tener cuenta origen y destino, en caso de que no tenga cuenta destino solicitar apoyo con el área de concierge.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos.

Exclusiones:

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores.
- Por ningún motivo Iké se prestará a peticiones fuera de la ley, quedan excluidas las peticiones como compra, monitoreo o cualquier tipo de información acerca de narcóticos, armas, o cualquier tipo de información fraudulenta o ilícita que afecte la integridad del servicio. Peticiones fuera del marco legal o ético.
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales.

Mensajes urgentes

En el momento que lo solicite, el Usuario podrá mandar o recibir mensajes urgentes derivados de situación de emergencia, en cualquier parte del mundo.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos.

Exclusiones:

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia o bien incurra en falsedad de declaraciones.

- Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores.
- Por ningún motivo Iké se prestará a peticiones fuera de la ley, quedan excluidas las peticiones como compra, monitoreo o cualquier tipo de información acerca de narcóticos, armas, o cualquier tipo de información fraudulenta o ilícita que afecte la integridad del servicio. Peticiones fuera del marco legal o ético.
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales.

Red de descuentos

En caso de que el Usuario lo requiera, los coordinadores telefónicos de Iké proporcionarán información sobre la red de descuentos desde 10% (diez por ciento) hasta el 50% (cincuenta por ciento) en más de 8,000 (ocho mil) establecimientos afiliados a nivel mundial. Además de contar con acceso vía web a toda la plataforma de la red de descuentos hoteleros en www.travelassistanceavianca.com

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos.

Exclusiones:

- Cuando el Usuario no se identifique como tal.
- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte o se intente la comisión de un delito.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la situación de asistencia, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en el presente Anexo.
- También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, pandemia, epidemia.
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales.

Conserjería

A solicitud del Usuario se prestará asistencia especializada y se proporcionará información relacionada con:

-Asistencia en Life & Style:

- Restaurantes: recomendación y reservación en los mejores restaurantes del mundo.
- Vida nocturna: recomendación y reservación en los mejores night clubs del mundo.
- Espectáculos: recomendación, reservación y compra de las mejores puestas en escena del mundo o eventos especiales.
- Cine: localización y recomendación de complejos y/o películas, así como reservación/compra en complejos con dicha facultad.
- Museos y galerías de arte: recomendación de exposiciones temporales, permanentes y de museos o galerías en cualquier parte del mundo.
- Campos de golf: recomendación y reservación de los mejores campos del mundo.
- Spa's y salones de belleza: recomendación y reservación de los mejores spa's y salones en el mundo, con el tratamiento más adecuado para cada Usuario.
- Bienes raíces: localización, cotización y arrendamiento de bienes inmuebles para satisfacer las necesidades temporales o permanentes de alojamiento en cualquier parte del mundo.
- Recomendaciones: recomendación de gimnasios, instalaciones deportivas.
- Referencias de servicios especiales: comprador personal, referencias para pasear mascotas, pensión de mascotas, diseño de interiores, consulta de imagen, planeación de eventos, fotógrafos, seguridad, servicios de limpieza de automóviles.
- Transportación de lujo: avión privado, helicóptero o yates en la mayoría de las ciudades del mundo.

-Servicios en Viajes:

- Boletos de avión: información, reservación y compra de boletos de avión en cualquier aerolínea del mundo.
- Hoteles: información, recomendación y reservaciones.
- Boletos de tren: información, reservación y compra de boletos de avión en avianca y Aerolíneas pertenecientes a la alianza correspondiente.

- Tours: recomendación, reservación y compra de tours nacionales e internacionales.
- Cruceros: recomendación, reservación y compra de cualquier crucero del mundo.
- Viajes: recomendación, reservación y compra, en cualquier destino turístico a nivel nacional e internacional.
- Arrendamiento de autos: reservación de cualquier tipo de vehículo.
- Transportación: desde servicio de taxi hasta la renta de un auto de lujo. Incluyendo servicio.
- Pick-Up en cualquier aeropuerto del mundo.
- Limousines: información y reservación de limousines.
- Eventos deportivos internacionales: Super Bowl, Gran Premio de Fórmula Uno, US Open, Roland Garros, NASCAR, patinaje artístico, vela, regata y cualquier otro solicitado por el Usuario.
- Localización y recuperación de equipaje en cualquier aerolínea del mundo, así como coordinación del envío hasta el lugar de origen.
- Información del estado del tiempo: información climatológica, estacionalidades y pronósticos del tiempo.
- Referencias de ubicaciones: ubicaciones y horarios de atención de cualquier punto de interés en el destino del viajero.
- Asistencia previa al viaje: información de las oficinas de embajadas y consulados, información previa al viaje como vacunas, medidas que el Usuario deberá de tomar, previa a su viaje, así como trámites y requisitos como visas, pasaporte, etc.
- Información de horarios: horarios y reservaciones en los más exclusivos museos de las principales ciudades del mundo, eventos deportivos y espectáculos, instituciones de emergencia, aeropuertos y centrales camioneras y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.
- Información consular: domicilios de embajadas, consulados y/u oficinas representativas del gobierno mexicano en la ciudad o país en el que se

encuentre, para notificar la pérdida, robo o extravío de sus documentos oficiales. Si es posible coordinará la cita con la autoridad mexicana que corresponda para notificar su pérdida.

Asistencia en Compras:

- Flores y regalos: recomendación y coordinación de envío.
- Artículos de difícil localización: desde regalos originales, artículos de colección, importaciones, enología, entre muchos otros.
- Localización de tiendas: información acerca de la ubicación de las más prestigiadas marcas a nivel mundial.
- Compra y entrega de regalos y enseres: investigación y comparación de productos, compra y entrega a domicilio.
- Asistencia en compras nacionales o internacionales: búsqueda, compra y entrega de cualquier artículo.

Asistencia Personal:

- Logística de negocios: coordinación de cualquier tipo de evento para reuniones ejecutivas.
- Banquetes y eventos privados: su concierge personal les recomendará el proveedor perfecto a sus necesidades.
- Envío de documentos: envío de documentos a cualquier parte del mundo, en caso de olvido, pérdida o robo con costo para el Usuario.

-Asistencia para Ejecutivos:

- Referencias: referencias de intérpretes, servicios secretariales temporales o de protección, en las principales ciudades del mundo. Apoyo para localizar equipos de cómputo y teléfonos.
- Transportación ejecutiva: a petición del cliente se coordinará el envío de un taxi ejecutivo para sus traslados.
- Usos y costumbres: costumbres locales y etiqueta, protocolo y etiqueta para negocios internacionales.
- Protección InfoCard: (i) registro de tarjetas de crédito, débito y comerciales; de modo que, con una sola llamada, el cliente pueda ser enlazado con las

compañías emisoras para proceder con la cancelación de dichas tarjetas en caso de pérdida o robo. (ii) licencia de conducir, cartilla del servicio militar, cédula profesional, etc., de modo que, en caso de pérdida o robo de estos, con una sola llamada el cliente pueda ser enlazado con las embajadas o consulados en cualquier parte del mundo; así como con las instituciones gubernamentales nacional, en las que los documentos deban ser reportados.

NOTA: Todos los costos generados por la información, reserva, compra o cualquier otra actividad serán con costo para el Usuario y Concierge no cobra fee al Usuario por realizar sus servicios.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos.

Exclusiones:

Iké no puede garantizar al Usuario prestarle el servicio que requiere en alguna de las siguientes situaciones:

- No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
- No se garantiza disponibilidad (ej. restaurante lleno, vuelos o eventos completamente vendidos).
- No se garantiza acceso a lugares o eventos privados.
- Existe información privilegiada o de acceso restringido a la que el Concierge no puede acceder (ej. el itinerario de hospedaje de un artista).

No se garantiza el acceso a establecimientos fuera de horarios laborales, ni cuando el producto o servicio no se encuentre disponible (ej. ya pasó la temporada de una obra).

- No se garantiza la compra y entrega en lugares no permitidos.
- No se prestan servicios en circunstancias que no sean legales o éticos.
- No se garantiza la recuperación del equipaje, aunque se hace todo lo posible por lograrlo.
- Iké no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
- Iké no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).

- Iké no está obligado a saber información de calles, principales destinos turísticos o información muy focalizada de un lugar, pero si lo investigará.
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales.

ASISTENCIA LEGAL

Asesoría legal telefónica

Iké brindará Asistencia legal telefónica al Usuario en temas de derecho internacional migratorio.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos.

Exclusiones:

- La Asistencia legal no procede si el problema es debido a implicaciones en tráfico y/o posesión de drogas, estupefacientes o enervantes o su consumo, o por ingestión de bebidas alcohólicas, así como darse a la fuga del lugar de los hechos.
- Iké no se hará cargo de gastos o costos inherentes al reemplazo de documentos personales, boletos.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores.
- Por ningún motivo Iké se prestará a peticiones fuera de la ley, quedan excluidas las peticiones como compra, monitoreo o cualquier tipo de información acerca de narcóticos, armas, o cualquier tipo de información fraudulenta o ilícita que afecte la integridad del servicio. Peticiones fuera del marco legal o ético.
- Para Viajes Internacionales únicamente se proporcionarán referencias de Abogados en el lugar donde se encuentre el Usuario (si es que existe una red de referencias).
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales.

Asesoría administrativa

Iké asesorará al Usuario sobre los procedimientos a seguir localmente, en el caso que le hayan sido robados o haya extraviado sus documentos personales, billetes aéreos y/o tarjetas de crédito. Dicho asesoramiento no comprenderá en ningún caso la realización de aquellos trámites personales que el Usuario debiere realizar con motivo del robo y/o extravío ocurrido.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos.

Exclusiones:

- Iké no se hará cargo de gastos o costos inherentes al reemplazo de documentos personales, boletos aéreos, tarjetas de crédito robadas o extraviadas.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores.
- Compra, monitoreo o cualquier tipo de información.
- No dan derecho a los Servicios de Asistencia: los viajes realizados para atender situaciones médicas o durante viajes en el extranjero superiores a 90 días naturales acerca de narcóticos, armas, o cualquier tipo de información fraudulenta o ilícita que afecte la integridad del servicio. Peticiones fuera del marco legal o ético.