

## **GOLD ASSISTANCE CONDICIONES GENERALES**

### ***PROLOGO***

Los servicios que brinda AXA Assistance Argentina S.A., compañía miembro del Grupo AXA, en adelante AXA Partners, reciben el nombre de Gold Assistance y son válidos únicamente para todo socio de American Express Argentina S.A., poseedor de la tarjeta de compra "The Gold Card", o adicional del mismo. El responsable de la suscripción Gold Assistance será el socio titular, entendiéndose por tal al titular de la tarjeta de compra "The Gold Card".

El servicio Gold Assistance estará vigente mientras se encuentre vigente la tarjeta "The Gold Card", con la que se suscribió al servicio y ésta no se encuentre en mora de más de 60 días, en cuyo caso se bloquea la Tarjeta y el servicio.

El uso del servicio Gold Assistance implica por parte del Beneficiario el conocimiento y aceptación de las Condiciones Generales que se detallan a continuación.

La fecha de inicio de la vigencia del servicio Gold Assistance coincide con la fecha de emisión de la tarjeta de compra The Gold Card, salvo para los casos que los Beneficiarios se encuentren en viaje al momento de emisión de la tarjeta (no así para las renovaciones automáticas), ya sea en el exterior de la República Argentina, para cobertura en viajes en el extranjero o a más de 100 kms de distancia de su lugar de residencia, para cobertura en viajes en el interior de Argentina. En estos casos, el servicio entrará en vigencia una vez que el Beneficiario haya regresado de dicho viaje y estará cubierto en sus sucesivos viajes, de acuerdo a lo detallado en las presentes Condiciones Generales

Las mismas regirán los servicios de asistencia en viaje a prestar por AXA Partners, o por empresas designadas por la misma durante viajes al exterior y en el interior de la República Argentina, a partir de 100 km. del lugar de residencia habitual del Beneficiario. Los servicios de asistencia en viaje a brindarse por AXA Partners se encuentran limitados a casos de accidente y/o enfermedades súbitas o urgencias, sobrevinidas con posterioridad al inicio del viaje.

### **CAPITULO PRIMERO CONDICIONES GENERALES DE ASISTENCIA EN VIAJES AL EXTERIOR**

#### **I. Disposiciones Generales**

**I.1. Beneficiarios del Servicio:** Serán considerados Beneficiarios del Servicio Gold Assistance todo titular y/o adicional de una tarjeta de compra The Gold Card emitida por American Express Argentina S.A. y los hijos del titular de la tarjeta The Gold Card de hasta 16 años de edad.

**I.2. Domicilio de los Beneficiarios:** Los Beneficiarios deben tener domicilio real y residencia habitual y permanente en la República Argentina, para que se les brinden los servicios contenidos en las presentes Condiciones Generales.

### **I.3. Vigencia del Servicio:**

La cobertura del Servicio se extiende por períodos no superiores a 30 (treinta) días corridos por cada viaje que efectúe el Beneficiario en el exterior de la República Argentina aún para el caso que suscriba un nuevo servicio de AXA Partners durante dicho período, no existiendo límites en cuanto a la cantidad de viajes que puedan realizarse durante el año de vigencia.

En caso de contratación de un segundo servicio de AXA Partners, queda expresamente excluida la posibilidad de i) extender el plazo de 30 (treinta) días mencionado por acumulación de plazos: ii) acumular los topes de cobertura mencionados en estas condiciones generales a los del segundo servicio contratado, estableciéndose el tope mayor de cualquiera de los servicios contratados como tope aplicable

**I.4. Ámbito territorial:** AXA Partners brinda sus servicios en todos los países del mundo, excepto aquellos que estén involucrados en enfrentamientos bélicos internos o internacionales.

El Beneficiario podrá -previo a su viaje- consultar a AXA Partners al número de teléfono (5411) 43785839 sobre los países en los que no brinda sus servicios.

**I.5. Obligaciones del Beneficiario:** Para poder gozar de los servicios asistenciales el Beneficiario se obliga a:

**I.5.a.** Llamar a la Central Operativa de AXA Partners al número telefónico (5411) 43785839 por cobro revertido para obtener autorización antes de iniciar cualquier acción o efectuar gasto alguno. En el caso de no poder comunicarse, el beneficiario se obliga a comunicar la urgencia sufrida y los gastos abonados, a la Central Operativa de AXA Partners dentro de las 48 horas de ocurrido el hecho.

**I.5.b.** Indicar su nombre, apellido, edad, número y vigencia de su tarjeta The Gold Card o la del titular de la tarjeta de la que deriva su prestación, fecha de salida del país así como lugar donde se encuentra y su número telefónico.

**I.5.c.** Describir el problema o la urgencia que ha sufrido y qué clase de ayuda considera necesitar.

**I.5.d.** Acatar las soluciones propuestas por AXA Partners o sus representantes en el lugar.

**I.5.e.** Permitir al Departamento Médico de AXA Partners o sus representantes, el libre acceso a su historia clínica para tomar conocimiento de sus antecedentes médicos y la transferencia de estos y otros datos personales a terceros, dentro y fuera de la República Argentina con el fin de dar cumplimiento a los servicios contenidos en estas condiciones generales.

**I.5.f.** En caso de presentarse la situación prevista en la cláusula II.12. de este capítulo, proveer los documentos que acrediten la procedencia del servicio recibido y todo comprobante original de gasto.

**I.5.g.** En caso que AXA Partners se haga cargo del mayor costo de un pasaje, hacerle entrega del cupón no utilizado de su boleto original o su contravalor si tiene derecho al reembolso del mismo.

**I.6. Autorización Automática.** No será necesaria la autorización previa establecida en la cláusula I.5.a. del Capítulo Primero, cuando:

**I.6.a.** El gasto no supere los USD 150 (ciento cincuenta dólares EEUU) o su equivalente en moneda local.

**I.6.b.** El gasto tenga como objeto el pago de una Atención Médica (cláusula II.1.a. Atención Médica, Capítulo Primero), una Atención Odontológica (cláusula II.1.g, Capítulo Primero) o de Medicamentos (cláusula II.1.h. Capítulo Primero).

**16.c.** AXA Partners reembolsará estos gastos de Autorización Automática mediante la modalidad de reintegro, siguiéndose el procedimiento de Reintegros de Gastos establecido en las cláusulas II.12. y II.13. del Capítulo Primero.

### **I.7. Terminología**

A los fines de estas Condiciones Generales se entiende por:

(i) Accidente: al evento generativo de un daño corporal que sufre el Beneficiario, causado por agentes externos, violentos, imprevisibles, incontrolables y extraños, independientemente de cualquier otra causa, y

(ii) Enfermedad: a cualquier problema médico contraído por el Beneficiario, originado después de la fecha de salida de su Domicilio.

## **II. Servicios Incluidos:**

**II.1. Asistencia Médica:** En caso de accidente y/o enfermedades súbitas o urgencias, sobrevenidas con posterioridad al inicio del viaje que impidan su normal prosecución, AXA Partners, tan pronto sea avisada, coordinará los contactos necesarios entre su Departamento Médico para tomar las medidas conducentes a brindar los servicios asistenciales necesarios. Estos servicios asistenciales comprenden:

**II.1.a. Atención Médica:** Puede ser brindada por Médicos Clínicos y/o especialistas, según el criterio del Departamento Médico de AXA Partners o sus representantes, en función de cada necesidad. La atención se brindará de acuerdo a las circunstancias y posibilidades de cada lugar.

**II.1.b. Prestaciones Complementarias:** Son análisis, radiografías, exámenes especiales y prácticas médicas o estudios que sean autorizados por el Departamento Médico de AXA Partners o sus representantes.

**II.1.c. Internación:** En los casos en que el Departamento Médico de AXA Partners o sus representantes lo autoricen, se brindará internación en los centros asistenciales más adecuados o especializados para la enfermedad o lesión sufrida para el Beneficiario y que se encuentren más próximos al lugar donde éste se halle.

**II.1.d. Intervención Quirúrgica:** En los casos en que el Departamento Médico de AXA Partners o sus representantes, lo autoricen y cuando la enfermedad o accidente lo justifique, se efectuará la intervención quirúrgica necesaria.

**II.1.e. Terapia Intensiva y Unidad Coronaria:** En los casos en que el Departamento Médico de AXA Partners o sus representantes, lo autoricen se le brindará al Beneficiario los servicios de Terapia Intensiva y Unidad Coronaria.

**II.1.f. Prótesis y Ortesis:** En los casos en que el Departamento Médico de AXA Partners o sus representantes lo autoricen, AXA Partners tomará a su cargo los gastos correspondientes a prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas, que resulten necesarias en virtud de una asistencia médica comprendida en las presentes Condiciones Generales hasta un tope máximo de USD 1.500.

**II.1.g. Atención Odontológica:** Se brindará servicio odontológico de urgencia limitado al tratamiento del dolor, infección y extracción de la pieza dentaria, hasta un máximo de USD 600.- por viaje, o su equivalente en moneda local. Quedan excluidos los gastos de prótesis completas o parciales. Quedan excluidos los gastos de prótesis completas o parciales o tratamientos derivados o causados por ellas.

**II.1.h. Medicamentos:** AXA Partners cubrirá en concepto de medicamentos, por viaje, hasta un máximo de USD 1000.- o su equivalente en moneda local. Estos medicamentos deberán ser recetados por el médico interviniente en función de la enfermedad o lesión que haya sufrido el Beneficiario y en un todo de acuerdo con lo dispuesto en los puntos números II.12 de este capítulo y en el Capítulo Tercero.

**II.1.i. Gastos de hotelería del convaleciente:** En los casos en que AXA Partners o sus representantes prescriban reposo fuera de un establecimiento sanitario y como consecuencia de ello el Beneficiario debiera prolongar su estadía en el exterior, AXA Partners designará el lugar y se hará cargo únicamente de los gastos de habitación del Beneficiario. Esta convalecencia deberá ser prescrita por el Departamento Médico de AXA Partners y en ningún caso excederá un límite máximo de 10 días. Límite de este gasto: USD 100 por día.

**II.1.j. Traslado Sanitario:** Cuando el Departamento Médico de AXA Partners o sus representantes aconsejen y/o autoricen el traslado del enfermo o herido a un centro asistencial o de su lugar de residencia habitual, a efectos de iniciar o continuar la recuperación o el tratamiento médico, AXA Partners tomará a su cargo el mismo según las posibilidades del caso. Sólo las exigencias del Departamento Médico serán tenidas en cuenta para determinar las condiciones de transporte y lugar de destino. Si el Beneficiario o sus acompañantes decidieran efectuar el traslado, dejando de lado la opinión del Departamento Médico, ninguna responsabilidad recaerá sobre AXA Partners por dicho accionar, siendo el traslado y sus consecuencias por cuenta y riesgo del Beneficiario y/o de sus acompañantes.

**II.1.k. Límite de Gastos:** El monto total de gastos para todos los servicios enumerados en esta cláusula II.1 o en aquellas que se indique, tiene un límite máximo de USD 20.000 o su equivalente en moneda local, por viaje y por todo concepto.

**II.2. Acompañamiento de Menores y Personas de Edad Avanzada:** Si el Beneficiario viajara como única compañía de niños Beneficiarios menores 15 años o de Beneficiarios de más de 80 años, y se encontrara imposibilitado, como consecuencia de una enfermedad o accidente personal, de proseguir el viaje con ellos, AXA Partners se hará cargo del traslado de un familiar, residente en la República Argentina, y para el caso que esto no fuera posible, de una azafata de AXA Partners para que los conduzca de regreso a su país.

Los gastos de este servicio están incluidos dentro del límite de gastos establecido en la cláusula II.1.k.

**II.3. Traslado de un Familiar:** Si el Beneficiario se encontrara solo en el extranjero y por enfermedad súbita o accidente, debiera permanecer hospitalizado por un período superior a 10 días, AXA Partners pondrá a disposición de un familiar o persona indicada por el Beneficiario, un boleto de ida y vuelta para que pueda acompañarlo durante su hospitalización.

La aplicación de este beneficio será definida por AXA Partners, después de cumplidos los 10 días iniciales de hospitalización y siempre que el Beneficiario debiera permanecer hospitalizado 10 días más como mínimo.

Quedan excluidos los gastos del acompañante, de estadía u otros.

**II.4. Mayor Costo del Pasaje de Regreso:** Cuando el Beneficiario tuviera un boleto aéreo de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso, y no pudiera respetar dicha fecha por razones de enfermedad o accidente personal, AXA Partners organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios del mayor costo del pasaje de regreso. Este beneficio regirá siempre y cuando el Beneficiario se comunique previamente con AXA Partners o sus representantes para pedir autorización y no pueda utilizar su boleto original de regreso haciéndose cargo AXA Partners de abonar el suplemento, en cuyo caso el cupón original no utilizado de su boleto será entregado a AXA Partners. En caso que fuera necesaria la emisión de

un nuevo boleto, el Beneficiario deberá remitir por correo electrónico a la dirección [serviciosalcliente@axa-assistance.com.ar](mailto:serviciosalcliente@axa-assistance.com.ar) a AXA Partners una copia de su pasaje de avión original a fin de que ésta realice las gestiones necesarias, a efectos de obtener en favor del Beneficiario un pasaje de avión de línea aérea regular, en clase económica.

Los gastos de este servicio están incluidos dentro del límite de gastos establecido en la cláusula II.1.k.

**II.5. Regreso Anticipado por el Fallecimiento de un Familiar Directo:** En casos de fallecimiento en la República Argentina de un familiar directo del Beneficiario (hijo/a, hermano/a, padre, madre, cónyuge o concubino/a), AXA Partners organizará y tomará a su cargo los gastos de pasaje derivados del regreso anticipado del Beneficiario a la República Argentina por avión de línea aérea regular. Este beneficio regirá siempre y cuando el Beneficiario se comunique con AXA Partners o sus representantes para pedir autorización y no pueda utilizar su boleto original de regreso, debiendo abonarse un suplemento o emitirse un nuevo boleto, en cuyo caso el cupón original no utilizado de su boleto, será entregado a AXA Partners.

Los gastos de este servicio están incluidos dentro del límite de gastos establecido en la cláusula II.1.k.

**II.6. Repatriación de Restos:** En caso de fallecimiento del Beneficiario en el exterior, y siempre que se le dé intervención efectiva, AXA Partners se ocupará de las formalidades administrativas necesarias para la repatriación del cuerpo, y organizará y tomará a su cargo los gastos de féretro de transporte y transporte del mismo al país de residencia habitual del extinto. Quedan excluidos los gastos de funeral e inhumación. Asimismo, se deberá transferir a AXA Partners el cupón no utilizado del boleto aéreo original o su contravalor.

Los gastos de este servicio están incluidos dentro del límite de gastos establecido en la cláusula II.1.k.

**II.7. Asistencia Legal:** AXA Partners pondrá a disposición del Beneficiario la asistencia legal que necesite para ser defendido en cualquier proceso civil o criminal donde se le impute responsabilidad en algún accidente ocurrido durante su viaje. En ese caso, AXA Partners le adelantará para honorarios de abogado y en carácter de préstamo, hasta USD 4.000.- o su equivalente en moneda local. Además, le adelantará en carácter de préstamo la suma que se le exigiera para su fianza y hasta un máximo de USD 10.000.- o su equivalente en moneda local. Los montos adelantados deberán ser devueltos a AXA Partners en la moneda en que se hubieran realizado o en su equivalente en la moneda argentina legal vigente, al tipo de cambio vendedor del dólar estadounidense billete, según cotización oficial del Banco Nación del día de la devolución y en un plazo de noventa (90) días de entregados, salvo que las autoridades competentes hayan devuelto antes al Beneficiario la cantidad entregada en calidad de fianza, en cuyo caso deberá reintegrarse en forma inmediata. Los préstamos antedichos serán otorgados previa garantía por parte del Beneficiario a satisfacción de AXA Partners.

**II.8. Transmisión de Mensajes Urgentes:** AXA Partners se ocupará de transmitir los mensajes referidos a la emergencia sufrida por el Beneficiario, a la persona residente en la República Argentina que éste indique.

**II.9. Localización de Equipaje:** En caso de extravío del equipaje del Beneficiario, registrado por una línea aérea, AXA Partners colaborará con todos los medios a su alcance para localizarlo e informar de cualquier novedad al Beneficiario.

**II.10. Compensación Económica por Pérdida de Equipaje:** En caso de pérdida de equipaje durante un vuelo internacional (entendiéndose por tal, vuelos desde o hacia la República Argentina, o bien, vuelos que conecten otros países), y si el mismo no hubiera sido localizado por AXA Partners o por la transportadora aérea en un plazo de siete (7) días a partir de la denuncia, se procederá a una compensación económica que se pagará subsidiariamente a la abonada por la línea aérea, la cual se otorgará siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

**II.10.a.** Que se informe a AXA Partners o sus representantes dentro de las 48 horas de producida la pérdida.

**II.10.b.** Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte internacional entre dos países por aviación de línea aérea regular.

**II.10.c.** Que la pérdida sea total, es decir, la valija, bolso o equipaje completo.

**II.10.d.** Que el equipaje haya sido despachado por el Beneficiario en el mismo vuelo en que viajaba éste, constando en su boleto aéreo, y que haya denunciado formalmente dicha pérdida a la línea aérea responsable. Por ello, el formulario de denuncia deberá ser emitido a nombre del Beneficiario y consignado el número de boleto aéreo del denunciante. Ambos documentos deberán ser presentados como condición ineludible para iniciar el trámite ante AXA Partners.

**II.10.e.** Que la pérdida ocurra entre el momento en que el equipaje es entregado al personal autorizado de la compañía aérea para ser embarcado, y el momento en que es entregado al pasajero al finalizar el vuelo.

**II.10.f.** Que la línea aérea responsable se haya hecho cargo de la pérdida y abonado la correspondiente indemnización. El Beneficiario deberá presentar el comprobante original de pago por parte de la línea aérea, como condición ineludible para el pago por parte de AXA Partners.

**II.10.g.** Quedan expresamente excluidas las pérdidas ocurridas en: i) vuelos de cabotaje; ii) en los vuelos internacionales que realicen una o más escalas dentro de un país, siempre que el Beneficiario haya tenido acceso al equipaje. También se excluyen las pérdidas ocurridas a aquellas personas que no tengan derecho de transportación de equipaje.

**II.10.h.** La compensación económica descrita en punto **II.10.** de este capítulo, incluyendo lo abonado por la línea aérea no excederá de USD 1.200.- y se abonará a razón de USD 60 por kg.

Los montos a que se refiere el párrafo precedente, serán liquidados únicamente en caso de extravíos ocurridos durante vuelos internacionales entre países no limítrofes.

En caso de extravíos ocurridos durante vuelos internacionales entre países limítrofes (entendiéndose por tales limítrofes a la Argentina o cualesquiera países limítrofes), incluyendo lo abonado por la línea aérea, la compensación económica por pérdida de equipaje, no excederá los USD 800 y se abonará a razón de USD 40 por kg.

En ambos casos, AXA Partners abonará esta compensación económica en moneda argentina, según la cotización oficial del Banco Nación, tipo vendedor, de la divisa estadounidense del penúltimo día anterior a la fecha de entrega del cheque o transferencia bancaria, dentro de un plazo máximo de 30 días de presentada la

documentación pertinente. En caso que el Beneficiario no retirara el pago dentro de las 72 horas emitido el cheque, el tipo de cambio no sufrirá modificación alguna.

En caso que la línea aérea ofreciera al Beneficiario como indemnización por pérdida de equipaje la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes, AXA Partners procederá a abonar la compensación económica por pérdida de equipaje, una vez que dicha opción fuera ejercida.

AXA Partners limitará esta compensación económica a cada equipaje (valija, bolso u otro) entero faltante despachado por el Beneficiario, dentro de los máximos establecidos independientemente de su peso y de que su contenido sea compartido con otros Beneficiarios.

AXA Partners no compensará económicamente al Beneficiario si este fuera totalmente indemnizado por la línea aérea.

**II.11. Conductor Reemplazante.** En el caso que el Beneficiario por causas de enfermedad o accidente esté imposibilitado para conducir su vehículo y se encuentre en alguno de los países limítrofes de la República Argentina y cuando ninguno de sus acompañantes puedan sustituirlo con la debida habilitación, AXA Partners proporcionará un conductor para que retorne con el vehículo al domicilio de residencia del Beneficiario dentro de la República Argentina. Quedan excluidos los vehículos de alquiler con o sin chofer. Los gastos de peaje, combustibles y mantenimiento del vehículo, hotel y alimentación de los ocupantes serán de cargo del Beneficiario.

Si el Beneficiario designara un conductor reemplazante, AXA Partners solamente se hará cargo de los gastos de traslado de dicha persona hasta el lugar donde se encuentra el vehículo.

Los gastos de este servicio están incluidos dentro del límite de gastos establecido en la cláusula II.1.k. de este Capítulo

**II.12. Reintegro de Gastos:** En el caso que el Beneficiario por razones de fuerza mayor, o emergencia debidamente justificada, no pudiera dar cumplimiento a lo establecido en el punto I.5.a. de este capítulo, y deba recurrir en forma directa a otros médicos y/o adquirir medicamentos, AXA Partners podrá reembolsar los gastos realizados en estas circunstancias, siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones:

**II.12.a.** Comunicarse con la Central Operativa de AXA Partners correspondiente, desde el lugar de ocurrencia de los hechos por sí o por intermedio de otra persona, dentro de las 48 horas de ocurrida la emergencia. Estos números se encuentran impresos en la tarjeta The Gold Card del titular. Los Beneficiarios menores de 16 años deberán contactarse con la Central Operativa de AXA Partners, previo a su viaje, al efecto de obtener información necesaria para la mejor prestación de los servicios.

**II.12.b.** Informar la emergencia sufrida y la asistencia recibida hasta el momento de la comunicación.

**II.12.c.** Proporcionar toda la documentación necesaria que acredite la procedencia de los gastos y la recepción del servicio y/o la adquisición de medicamentos recetados correspondiente a la afección sufrida.

**II.12.d.** En casos de gastos médicos obtener del Departamento Médico de AXA Partners la autorización del reintegro. En ningún caso los reintegros podrán exceder los aranceles y tarifas vigentes en cada país a la fecha de presentación de la solicitud pertinente.

**II.12.e.** Todo reintegro se realizará en la República Argentina y se efectuará en la moneda argentina de curso legal vigente al tipo de cambio vendedor del dólar estadounidense billete, según cotización oficial del Banco Nación del día en que se prestó la asistencia al Beneficiario.

Para los reintegros de los gastos desembolsados regirán los límites de gastos indicados en II.1.j de este capítulo. La documentación original y la información requerida en el numeral II.12 de este capítulo, deberá ser entregada en las oficinas de AXA Assistance Argentina S.A., calle Maipú 255 piso 17°, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de lunes a viernes en el horario de 10:00 a 17:00 u obtener información en el mismo horario llamando al teléfono (11) 43708300. El Beneficiario podrá enviar copia de la documentación a la dirección [serviciosalcliente@axa-assistance.com.ar](mailto:serviciosalcliente@axa-assistance.com.ar) a los efectos de iniciar el trámite de reintegro. AXA Partners no pagará el reintegro hasta no recibir los originales de la documentación sobre la que el Beneficiario basa su solicitud de reintegro.

**II.13. Plazo de Reintegro:** El reintegro previsto en el punto II.12. de este capítulo se efectivizará a los treinta días corridos de cumplidas las condiciones previstas precedentemente. El pago del reintegro se realizará mediante transferencia a la cuenta bancaria que indique el Beneficiario, informando Banco, titular de la cuenta bancaria, CUIL o CUIT, tipo y número de cuenta, número de CBU, CUIL o CUIT del titular o adicional de la tarjeta.

**II.14. Cotización de Coberturas:** Para fijar la expresión de todos los valores de las coberturas fijados en dólares estadounidenses, euros o en cualquier otra moneda, se tomará en cuenta la cotización de divisas en el mercado libre de cambios “valor hoy”, tipo vendedor al cierre de la fecha de la emergencia que diera lugar a la cobertura, publicada por el Banco de la Nación Argentina.

Para comparar los valores antes mencionados con los gastos hechos en monedas distintas del peso argentino y de la divisa del valor de cobertura, se tomará en cuenta los tipos de cambio de esas monedas publicados por el Banco Central de la República Argentina, correspondientes a la fecha de la emergencia que diera lugar a la cobertura.

**II.15. Extensión del Servicio:** La cobertura prevista en el punto II.1, exclusivamente, se extiende a los hijos menores de 16 (dieciséis) años de los Beneficiarios del servicio titulares de la tarjeta de compra The Gold Card (el “Menor”). La extensión del servicio aquí mencionada caduca el día en que el Menor cumple 16 (dieciséis) años.

## **CAPITULO SEGUNDO**

### **CONDICIONES GENERALES PARA VIAJES EN EL INTERIOR DE LA REPUBLICA ARGENTINA.**

Las presentes Condiciones Generales se refieren a los servicios asistenciales durante viajes en el interior de la República Argentina y fuera de un radio de 100 km. del lugar de residencia habitual y permanente del Beneficiario de Gold Assistance.

Estos servicios serán brindados en forma secundaria a la cobertura que el Beneficiario posea a través de un Obra Social y/o de un sistema de medicina



privado, con los límites y en los términos que se establecen en las presentes Condiciones Generales.

## **I. Disposiciones Generales.**

### **I.1. Beneficiarios del servicio.**

Serán considerados Beneficiarios del servicio Gold Assistance todo titular y/o adicional de una tarjeta de compra American Express The Gold Card y los hijos del titular de la tarjeta The Gold Card menores de 16 (dieciséis) años.

### **I.2. Vigencia del Servicio.**

La cobertura del servicio se extiende por períodos no superiores a 30 (treinta) días corridos por cada viaje que efectúe el Beneficiario en el interior de la República Argentina aún para el caso que suscriba un nuevo servicio de AXA Partners durante dicho período, no existiendo límites en cuanto a la cantidad de viajes que puedan realizarse durante el año de vigencia.

En caso de contratación de un segundo servicio de AXA Partners, queda expresamente excluida la posibilidad de i) extender el plazo de 30 (treinta) días mencionado por acumulación de plazos: ii) acumular los topes de cobertura mencionados en estas condiciones generales a los del segundo servicio contratado, estableciéndose el tope mayor de cualquiera de los servicios contratados como tope aplicable.

### **I.3. Domicilio de los Beneficiarios.**

Los Beneficiarios deben tener domicilio real y residencia habitual y permanente en la República Argentina.

### **I.4. Obligaciones del Beneficiario:**

Para poder gozar de los servicios el Beneficiario se obliga a:

**I.4.a.** Llamar a la Central Operativa de de AXA Partners al número telefónico (5411) 43785839 por cobro revertido o al número telefónico 0800-999-1323 "Urgencias Gold" para obtener autorización antes de iniciar cualquier acción o efectuar gasto alguno. En el caso de no poder comunicarse, el beneficiario se obliga a comunicar la urgencia sufrida y los gastos abonados, a la Central Operativa de AXA Partners dentro de las 48 horas de ocurrido el hecho.

**I.4.b.** Indicar su nombre, apellido, número y vigencia de su tarjeta The Gold Card, obra social o sistema de medicina privado al que esté adherido, así como el lugar donde se encuentra y su número telefónico.

**I.4.c.** Describir el problema o la urgencia que ha sufrido y qué clase de ayuda considera necesitar.

**I.4.d.** Acatar las soluciones propuestas por AXA Partners o sus representantes en el lugar.

**I.4.e.** Permitir a AXA Partners o sus representantes, por intermedio de su Departamento Médico, el libre acceso a su historia clínica o el contacto con el médico de cabecera, a fin de tomar conocimiento de sus antecedentes médicos.

**I.4.f.** En caso de presentarse la situación prevista en el punto III. de este capítulo, presentar a AXA Partners todo lo solicitado en el mencionado punto.

### **I.5. Terminología**

A los fines de estas Condiciones Generales se entiende por:

- (i) Accidente: al evento generativo de un daño corporal que sufre el Beneficiario, causado por agentes externos, violentos, imprevisibles, incontrolables y extraños, independientemente de cualquier otra causa, y
- (ii) Enfermedad: a cualquier problema médico contraído por el Beneficiario, originado después de la fecha de salida de su Domicilio.

## **II. Servicios Incluidos:**

Teniendo en cuenta que la cobertura del servicio brindado por AXA Partners es **solamente para urgencia y/o accidentes** que impidan la prosecución de un viaje, los servicios incluidos son los siguientes:

**II.1 Visitas Médicas.** En caso de accidente o enfermedad súbita y aguda que impida la prosecución del viaje.

**II.2 Servicios complementarios.** Son análisis, radiografías, exámenes especiales y prácticas médicas o estudios de urgencia que sean ordenados por AXA Partners o sus representantes, por intermedio de su Departamento Médico.

**II.3 Internación.** En los casos que AXA Partners por intermedio de su departamento médico, teniendo en cuenta la gravedad del caso, lo considere necesario y lo autorice expresamente, el Beneficiario podrá ser internado donde AXA Partners estime más conveniente, de acuerdo a las posibilidades de cada lugar.

**II.4 Intervención quirúrgica.** En los casos que AXA Partners por intermedio de su Departamento Médico, teniendo en cuenta la gravedad del caso, lo considere necesario y lo autorice expresamente, el Beneficiario podrá ser intervenido quirúrgicamente.

**II.5 Terapia Intensiva y Unidad Coronaria.** En los casos que AXA Partners por intermedio de su Departamento Médico, teniendo en cuenta la gravedad del caso, lo considere necesario y lo autorice expresamente, el Beneficiario podrá ser internado en los servicios de Terapia Intensiva y Unidad Coronaria.

**II.6 Medicamentos.** Deberán ser recetados como consecuencia del accidente o de la urgencia Médica y podrán ser reembolsados en y hasta un máximo anual equivalente a USD 150. Dicho reembolso quedará condicionado a la presentación del comprobante original correspondiente a la consulta médica autorizada por AXA Partners y se hará efectivo en un plazo máximo de 30 días de su presentación.

**II.7. Atención Odontológica de urgencia.** En caso de dolor, infección aguda o traumatismo hasta un límite anual de gastos equivalente a USD 100, con la previa autorización de AXA Partners. Quedan excluidos los gastos de prótesis completas o parciales.

**II.8. Límite de Gastos.** Los servicios brindados por AXA Partners en el interior de la República Argentina, tienen un límite máximo por enfermedad y por viaje de hasta USD 500 y por accidente y por viaje de hasta USD 1.000 por todo concepto, en forma subsidiaria a la cobertura que el Beneficiario posea a través de una obra social y/o sistema de medicina privado.

**II.9. Traslado Sanitario.** En caso de urgencia grave y si el Departamento Médico de AXA Partners lo considere necesario, se organizará el traslado del Beneficiario hasta el centro asistencial adecuado más próximo o hasta el lugar de residencia habitual.

A partir de la llegada del Beneficiario a su lugar de residencia habitual cesará toda responsabilidad de AXA Partners.

Únicamente las exigencias de orden médico serán tomadas en consideración por el Departamento Médico de AXA Partners para decidir el traslado, determinar las condiciones del transporte y lugar de destino. Si el Beneficiario o sus familiares

decidieran el traslado dejando de lado la opinión del Departamento Médico, ninguna responsabilidad recaerá sobre AXA Partners siendo aquella por cuenta y riesgo del Beneficiario y/o sus familiares.

**II.10. Traslado de un Familiar:** Si el Beneficiario se encontrara solo y por enfermedad súbita o accidente, debiera permanecer hospitalizado, AXA Partners compensará los gastos de hospedaje en caso de que un familiar viaje a acompañar al Beneficiario durante su hospitalización.

La aplicación de este beneficio será definida por AXA Partners, después de cumplidos los 10 días iniciales de hospitalización y siempre que el Beneficiario debiera permanecer hospitalizado 10 días más como mínimo.

Límite del gasto: USD 80 por día hasta un máximo de cuatro (4) días (Límite de gasto total: USD 320).

**II.11. Traslado de Restos.** En caso de fallecimiento del Beneficiario a más de 100 kilómetros de su lugar de residencia habitual, y siempre que se le de intervención efectiva, AXA Partners se ocupará de las formalidades administrativas y necesarias para el traslado del cuerpo y organizará y tomará a su cargo los gastos de féretro de traslado y el transporte del mismo a lo que fuera su lugar de residencia habitual. Los gastos de inhumación, funeral y féretro definitivo, quedan expresamente excluidos. Este servicio no es pasible de reintegro.

Los gastos de este servicio están incluidos dentro del límite de gastos establecido en la cláusula II.8.

**II.12. Transmisión de mensajes urgentes.** AXA Partners se ocupará de transmitir los mensajes referidos a la emergencia sufrida por el Beneficiario, a la persona residente que éste indique en su país de residencia.

**II.13 Localización de equipaje.** En caso de extravío del equipaje del Beneficiario registrado por una línea aérea, en ocasión de su viaje, AXA Partners colaborará con todos los medios a su alcance para localizarlo e informar al Beneficiario cualquier novedad. El referido equipaje debe haber sido despachado en la bodega del mismo vuelo que viajaba el Beneficiario.

### **III. Reintegros.**

**III.1** En caso que el Beneficiario por razones de fuerza mayor o emergencia debidamente justificada, no pudiera dar cumplimiento a lo establecido en el punto I.4.a. de este capítulo y haya incurridos en gastos AXA Partners podrá reintegrar dichos gastos, siempre de acuerdo a lo establecido en el punto II.8, y siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

**III.1.a.** Comunicarse con la Central Operativa de AXA Partners, desde el lugar de ocurrencia de los hechos por sí o por intermedio de otra persona, dentro de las 48 horas de ocurrida la emergencia.

**III.1.b.** Informar la emergencia sufrida y la asistencia recibida al momento de la comunicación.

**III.1.c.** Proporcionar toda la documentación necesaria que acredite la procedencia de los gastos y la recepción del servicio y/o la adquisición de los medicamentos recetados correspondientes a la afección sufrida. La documentación original y la información requerida en el numeral III.2. de este capítulo, deberá ser entregada en las oficinas de AXA Assistance Argentina S.A., calle Maipú 255 piso 17º, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de lunes a viernes en el horario de 10:00 a 17:00 u obtener información en el mismo horario llamando al teléfono (11) 43708300. El

Beneficiario podrá enviar copia de la documentación a la dirección [serviciosalcliente@axa-assistance.com.ar](mailto:serviciosalcliente@axa-assistance.com.ar) a los efectos de iniciar el trámite de reintegro. AXA Partners no pagará el reintegro hasta no recibir los originales de la documentación sobre la que el Beneficiario basa su solicitud de reintegro.

**III.2. Forma de reintegros.** Los reintegros autorizados por AXA Partners se efectuarán dentro de los 30 días de recibida la documentación precedentemente detallada en su totalidad. El pago del reintegro se realizará mediante transferencia a la cuenta bancaria que indique el Beneficiario, informando Banco, titular de la cuenta bancaria, CUIL o CUIT, tipo y número de cuenta, número de CBU, CUIL o CUIT del titular o adicional de la tarjeta.

### **CAPITULO TERCERO EXCLUSIONES**

AXA Partners no brindará servicio alguno, ni reintegrará ningún gasto en los siguientes casos:

**1.** Toda dolencia crónica o existente al momento de iniciar el viaje al exterior y/o dentro de la República Argentina, sus consecuencias y agudizaciones. Cuando AXA Partners hubiese coordinado la primera asistencia médica a partir de la cual se determine el carácter preexistente de la enfermedad, AXA Partners no será responsable ni se hará cargo de los gastos y costos que originen dicha primera asistencia. Se entiende por Enfermedad crónica a aquellas que no tienen una cura definitiva.

Se entiende por Enfermedad preexistente: Dolencias, Enfermedades y/o Accidentes derivados de padecimientos crónicos y / o preexistentes a la iniciación del viaje. El carácter de la Enfermedad será determinado por el Departamento Médico de AXA Partners.

Las obligaciones de AXA Partners sólo rigen en casos de Enfermedad repentina y aguda o en casos de Accidente acontecido durante el viaje.

**2.** Toda afección, agudización o dolencia acontecida como consecuencia de un viaje desaconsejado por el médico de cabecera u ocurrida en el exterior durante el tratamiento y estudios complementarios de enfermedades pre-existentes al viaje. En casos de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad de base, AXA Partners se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

**3.** Recaídas y convalecencias y todas las afecciones en curso de tratamiento antes de la fecha de inicio del viaje.

**4.** Enfermedades mentales y trastornos psíquicos.

**5.** Enfermedades producidas por ingestión de drogas, narcóticos, medicinas tomadas sin orden médica, alcoholismo.

**6.** Estado de embarazo y parto, excepto respecto de los embarazos inferiores a los seis (6) meses y cuando ocurran complicaciones claras e imprevisibles de acuerdo con lo que determine el Departamento Médico de AXA Partners.

7. Interrupciones voluntarias de embarazos, su convalecencia y consecuencias.
8. Enfermedades o lesiones derivadas de acción ilícita del Beneficiario, sea en forma directa o indirecta.
9. Sus lesiones o enfermedades causadas por sí mismo o por terceros consentidas deliberadamente, el suicidio y la libre exposición a peligros innecesarios (excepto en intentos de salvar una vida humana).
10. Enfermedades o lesiones resultantes de tratamientos hechos por profesionales no pertenecientes al departamento Médico de AXA Partners.
11. Tratamientos homeopáticos, acupuntura, fisioterapia, terapia ocupacional, quiropraxia, curas termales, podología u otras terapias similares.
12. Consecuencias derivadas de la práctica de esquí fuera de pista, alpinismo, automovilismo, equitación, boxeo, lucha, artes marciales, caza, deportes extremos y cualesquiera otros deportes, juegos, competencias o actividades afines peligrosas o cuya práctica no se encuentre reglamentada o sea ilegal.
13. Consecuencias derivadas de la práctica de deportes profesionales.
14. Gastos de prótesis, órtesis, audífonos, anteojos, lentes de contacto, prótesis y puentes dentales, férulas, muletas, marcapasos, desfibriladores implantables, nebulizadores, o respiradores ambulatorios, u otro accesorio médico de similares características.
15. Visitas médicas de control, chequeos, tratamientos programados, o cualquier otra consulta médica que no responda a la emergencia o accidente objeto del servicio.
16. Todo gasto no contemplado explícitamente en estas Condiciones Generales y no autorizado previamente por AXA Partners.
17. Todo pedido de consulta médica con el fin de solicitar, a un profesional, una prescripción determinada y/o dicha medicación.
18. Todo servicio solicitado a AXA Partners por un Menor a partir del día en que cumple 16 años.

#### **CAPITULO CUARTO**

##### **SUBROGACION. CESION DE DERECHOS Y ACCIONES. DATOS PERSONALES. JURISDICCION.**

**I.1.** El Beneficiario cede y transfiere a favor de AXA Partners la totalidad de los derechos y acciones que correspondan al primero, contra quien resulte responsable de los hechos que sean causa de los servicios que preste AXA Partners. Como consecuencia de esta cesión de derechos y acciones, AXA Partners queda subrogada en los derechos y acciones del Beneficiario hasta el monto total del costo de los servicios por ella prestados.

**I.2.** El Beneficiario cede y transfiere a favor de AXA Partners la totalidad de los derechos y acciones que correspondan al primero cuando el costo de los servicios que presta la segunda estuvieran total o parcialmente cubiertos por un seguro, por una obra social y/o un sistema de medicina prepaga al que se encuentre adherido el Beneficiario. Como consecuencia de esta cesión de derechos y acciones del Beneficiario hasta el monto total del costo de los servicios que preste aquella y de sus accesorios.

**I.3.** El Beneficiario se obliga a otorgar los actos jurídicos y a realizar los trámites, gestiones y diligencias necesarias para que las cesiones y consiguiente subrogación previstas en los puntos I.1. y I.2. de este capítulo sean plenamente eficaces. Otorgará dichos actos en un plazo no mayor de 60 días, a partir que los mismos le sean solicitados fehacientemente por AXA Partners.

**I.4.** En caso que el Beneficiario no cumplimente en término las obligaciones previstas en el punto I.3. de este capítulo, AXA Partners podrá accionar contra el mismo, intentando el cobro de lo adecuado.

**I.5.** El Beneficiario podrá oponerse a que AXA Partners efectúe reclamos a terceros sin necesidad de dar a conocer sus razones para ello, en tanto desinterese a la citada AXA Partners de las sumas que ésta hubiera procedido a reclamar.

**II. Circunstancias Excepcionales:** AXA Partners no se hace responsable cuando por circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, tales como: huelgas, actos de sabotaje, guerras civiles o internacionales, revueltas, movimientos populares, restricciones en la libre circulación, o evento similar, le fuera imposible prestar los servicios en el tiempo y la forma pactada. En tales circunstancias, AXA Partners se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo posible.

**III. Reserva:** AXA Partners podrá exigir al Beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haber prestado servicios no establecidos en estas Condiciones Generales. Los reembolsos deberán efectuarse en la moneda en que se hubieran abonado el servicio o en su equivalente en moneda argentina al cambio oficial Banco Nación, tipo vendedor, del día anterior a cargo por AXA Partners de los gastos efectuados indebidamente.

**IV. Datos personales.** Los datos personales recogidos por AXA Partners, son necesarios para brindar los servicios y serán utilizados para los fines siguientes: brindar los servicios de asistencias contratados por el Beneficiario, fines de marketing, estudios estadísticos y actuariales y para combatir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo. Durante toda la duración de la relación contractual, AXA Partners puede tener necesidad de realizar transferencia nacional o internacional de datos personales a otras empresas del Grupo AXA, actuando como proveedores o como subcontratistas. AXA Partners se compromete a adoptar todas las medidas administrativas, técnicas y de seguridad para asegurar que la transferencia de estos datos personales se realiza en cumplimiento de la legislación aplicable en la República Argentina incluyendo la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales, sus modificaciones y reglamentación aplicable.

El Beneficiario, según sea necesario, autoriza a AXA Partners el manejo, transmisión dentro o fuera del territorio de la República Argentina y almacenamiento de los datos personales a otras empresas del Grupo AXA, proveedores de servicios y subcontratistas que actúan en su nombre. AXA Partners garantiza que no transferirá los datos personales sensibles a terceros, salvo con su consentimiento específico en el momento de la solicitud de estos datos personales. El Beneficiario tiene la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación y supresión de los datos personales, en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que se acredite un interés legítimo al efecto conforme lo establecido en el artículo 14, inciso 3 de la Ley N° 25.326. A tal efecto, el Beneficiario deberá solicitar en forma personal o bien a través de notificación fehaciente a AXA Partners en sus oficinas en la calle Maipu 255 piso 17, C.A. de Buenos Aires, República Argentina, en las condiciones establecidas en la legislación vigente. La DIRECCION NACIONAL DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES, que es el Órgano de Control de la Ley N° 25.326, tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que se interpongan con relación al incumplimiento de las normas sobre protección de datos personales.

**V. Prescripción.** Toda acción derivada de la relación que se constituya entre el Beneficiario y AXA Partners, prescribirá a los cinco (5) años, a contar de la ocurrencia del hecho que la originara.

**VI. Jurisdicción:** Los Beneficiarios y AXA Partners someterán toda controversia derivada de la interpretación de estas condiciones generales a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con exclusión de todo otro fuero o jurisdicción.