

## CONDICIONES COVID-19

### 1. CONSIDERACIONES Y ESTIPULACIONES GENERALES.

SOS S.A. (en adelante SOS) es una empresa que presta el servicio de asistencia

al viajero a la persona que lo contrate o al beneficiario indicado por una empresa cliente (en adelante el TITULAR), para los viajes que realice.

El servicio de asistencia en viaje, en adelante el SERVICIO, consiste en el conjunto de reembolso de gastos, que el TITULAR podrá solicitar durante los viajes que realice, de acuerdo a los presentes términos y condiciones (en adelante las condiciones). Las condiciones establecen las modalidades, alcances y límites del SERVICIO. Las condiciones están incorporadas y establecidas en el Voucher de servicio (en adelante indistintamente el CERTIFICADO o el VOUCHER) y consecuentemente se considerarán conocidas y aceptadas en su totalidad por el TITULAR, desde el momento de la contratación o solicitud de alta del SERVICIO y la consecuente entrega del Voucher.

1.1 Se deja expresa constancia, y así lo acepta el TITULAR al contratar o solicitar la activación del SERVICIO, que el SERVICIO no constituye un seguro médico ni de cualquier otro tipo, ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social ni de medicina prepaga. El SERVICIO tiene por finalidad asistir al TITULAR en viaje en caso de ser positivo de COVID-19 e impida la normal continuación del viaje.

1.2 Se deja expresa constancia que el SERVICIO está sujeto a un límite de gastos que incluye todo concepto y que está establecido en el CERTIFICADO o VOUCHER de cada producto. Los límites de gastos establecidos para prestaciones específicas en cada producto (como por ejemplo Alimentos) se hayan contenidos dentro del límite total de gastos.

1.3 En las condiciones, los alcances y límites de las prestaciones que correspondan a cada CERTIFICADO o VOUCHER y que se informan en el cuadro de prestaciones contenido en el mismo, se considerarán conocidas y aceptadas en su totalidad por el TITULAR a partir de la contratación y efectivo pago de los servicios o a partir de la solicitud activación de la cobertura.

### 2. DEFINICIONES/GLOSARIO.

Los términos que se utilizan en este Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia en Viaje, pudiendo ser en femenino o masculino, plural o singular y si se trata de verbo, en cualquier conjugación, tendrán el siguiente significado:

#### 2.1 CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE: Es el contrato

celebrado entre SOS y el TITULAR, en adelante el CONTRATO, que se rige por las condiciones y se instrumenta con el CERTIFICADO O VOUCHER y la constancia de pago del precio o tarifa del SERVICIO. En caso de ser beneficiario designado por una empresa cliente, el CONTRATO se instrumenta con la solicitud de activación y la entrega del CERTIFICADO O VOUCHER.

#### 2.2 TITULAR: es la persona que contrata el SERVICIO con SOS, o el integrante indicado por el grupo familiar.

2.3 CERTIFICADO o VOUCHER: Es el instrumento del CONTRATO entregado al TITULAR, que especifica el producto adquirido o del cual es beneficiario y su correspondiente cuadro de prestaciones, determina las condiciones bajo las cuales las partes del contrato han convenido cumplir sus obligaciones y que contiene el nombre, edad, documento nacional de identidad del viajero, plazo de validez de la prestación, duración del viaje, fecha de emisión lugar de destino.

#### 2.4 Condiciones: Los presentes términos y condiciones generales.

#### 2.5 VIAJE: Traslado que se hace de un destino a otro, puede ser por Tierra, Mar o Aire.

En las presentes condiciones, deberá entenderse por viaje:

2.5.1 Para aquellos CERTIFICADOS o VOUCHERS que confieren derecho a asistencia en el ámbito nacional, a la salida del TITULAR fuera del radio de los 50 kilómetros de su domicilio real y su posterior regreso al mismo.

2.5.2 En todos los casos el TITULAR deberá acreditar fehacientemente la fecha de salida y la duración del viaje, pudiendo SOS requerir la presentación de toda la documentación que le sea necesaria para efectuar dicha acreditación. La negativa por parte del TITULAR a

presentar dicha documentación, libera a SOS de prestar servicio alguno.

2.5.3 Será condición esencial para la validez del CERTIFICADO o VOUCHER que su TITULAR haya contratado el mismo con anterioridad al comienzo de su viaje. SOS podrá requerir al TITULAR toda la documentación necesaria para corroborar este hecho. La negativa por parte del TITULAR a presentar dicha documentación, libera a SOS de prestar servicio alguno.

#### 2.5.4 CERTIFICADO o VOUCHER podrá ser utilizado por su TITULAR para un viaje solamente.

## 3. ACCESO AL SERVICIO

Las prestaciones que se detallan a continuación son válidas exclusivamente para el plan Verano y son aplicables ante un test positivo de COVID-19 producida por el virus SARS-COV2.

Las prestaciones que se detallan a continuación son válidas exclusivamente para viajes realizados con fines turísticos dentro del territorio de la República Argentina.

Para acceder a los beneficios, en todos los casos, el TITULAR deberá activar su cobertura y la de su grupo familiar primario (compuesto por cónyuge/concubino e hijos) hasta 48 hs. antes del inicio del viaje.

En caso de ocurrencia de un evento que implique el uso de alguno de estos beneficios el TITULAR deberá realizar un contacto con la Central de Asistencia dentro de las 24 hs. de ocurrido el evento para reportar la situación. Deberá además presentar la historia clínica o reporte médico, facturas fiscales oficiales e información adicional que se le solicite en relación con el evento ocurrido para la evaluación a cargo de auditoría médica y del departamento de reintegros.

## 4. ALCANCES DE LA COBERTURA

### 4.1 Cobertura global máxima

La suma de gastos que SOS reembolsará por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes CCPP nunca

podrá exceder la cobertura global máxima. El tope para la cobertura global máxima por grupo familiar es de \$ 20.000 (pesos veinte mil).

SOS coordinará y tomará a cargo los servicios detallados en las presentes CCPP, siempre y cuando el marco del protocolo vigente en la jurisdicción de ocurrencia se lo permita. SOS quedará exenta de la obligación de brindar los servicios si los beneficiarios infringen o no cumplen los protocolos relativos a la pandemia que se hayan establecido en la jurisdicción de ocurrencia de los eventos

#### 4.2 Estadía excedente por convalecencia a causa de COVID-19

SOS reintegrará los gastos por la estadía (sólo alojamiento, sin extras) excedente a la reservada por el TITULAR de un voucher cuando el médico tratante le prescriba reposo forzoso o aislamiento social médico a causa de diagnóstico positivo de COVID-19. Para acceder a este beneficio el TITULAR o sus familiares deberán presentar un comprobante que acredite el alojamiento contratado originalmente y su posterior extensión.

El tope global de este beneficio para el grupo familiar será de hasta \$ 20.000 (pesos argentinos veinte mil) para hospedaje, con un límite de 10 (diez) noches de hasta \$ 2.000 (pesos argentinos dos mil) cada una.

Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta de la cobertura global máxima del voucher.

Para acceder a este beneficio el TITULAR o sus familiares deberán entregar (y obtener el consentimiento necesario en caso de corresponder) a SOS o a quien ésta designe, por el medio que sea necesario, la Historia Clínica y/o el análisis de laboratorio del TITULAR y/o sus familiares con el fin de que la documentación sea evaluada.

#### 4.3 Gastos de alimentos durante estadía excedente por convalecencia a causa de COVID-19

SOS reintegrará los gastos por alimentos de primera necesidad durante la estadía excedente a la reservada por el TITULAR de un voucher cuando el médico tratante le prescriba reposo forzoso o aislamiento social médico a causa de diagnóstico positivo de COVID-19. Para acceder a este beneficio el TITULAR o sus familiares deberán

presentar los comprobantes correspondientes para acreditar los gastos de alimentos exclusivamente.

El tope global de este beneficio para el grupo familiar será de hasta \$ 5.000 (pesos argentinos cinco mil) para alimentos, con un límite de 10 (diez) días hasta \$ 500 (pesos argentinos quinientos) cada uno.

Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta de la cobertura global máxima del voucher.

Para acceder a este beneficio el TITULAR o sus familiares deberán entregar (y obtener el consentimiento necesario en caso de corresponder) a SOS o a quien ésta designe, por el medio que sea necesario, la Historia Clínica y/o el análisis de laboratorio del TITULAR y/o sus familiares con el fin de que la documentación sea evaluada.

#### 4.4 Reintegro de gastos por testeo de COVID-19

Los reintegros de gastos de estudios de diagnóstico ofrecidos por SOS comprenden exclusivamente los indicados por el médico tratante para el tratamiento del cuadro agudo que impida la continuación del viaje. El tope global para este beneficio es de \$ 2.000 (pesos argentinos dos mil) por grupo familiar

Para acceder a este beneficio el TITULAR o sus familiares deberán entregar a SOS o a quien ésta designe, por el medio que sea necesario, la Historia Clínica y/o el análisis de laboratorio del TITULAR y/o sus familiares y la correspondiente prescripción médica, con el fin de que la documentación sea evaluada.

En caso de que un beneficiario solicite el reintegro de un estudio de diagnóstico de COVID-19 para el ingreso las provincias de Corrientes, La Rioja, Misiones, San Juan y Tierra del Fuego, el mismo será reintegrado siempre y cuando hubiera cumplido con las condiciones y plazos de alta del viaje y plazo de aviso a la Central de Asistencia. El testeo se reintegrará siempre que esté fechado dentro de las 48 hs. previas al inicio de viaje.

##### 4.4.1 Exclusión particular:

a. En el resto de las jurisdicciones no mencionadas, el testeo estará excluido por cualquier otro caso que no sea una solicitud médica con la finalidad de obtener un diagnóstico para determinar el tratamiento a llevar a cabo.

b. En el caso de las provincias de Corrientes, La Rioja, Misiones, San Juan y Tierra del Fuego, estarán excluidos del reintegro de los estudios de diagnóstico aquellos beneficiarios que tengan domicilio habitual y permanente a una distancia menor de 500 kilómetros de la provincia de destino.

#### 4.5 Gastos por cancelación e interrupción de viaje a causa de COVID-19 positivo.

En caso de que un TITULAR de un voucher de SOS resulte diagnosticado positivo de COVID-19 y por esa causa no puede iniciar el viaje, o con el viaje iniciado se vea obligado a interrumpirlo, podrá solicitar el reembolso de los gastos por la cancelación. El beneficio contempla reembolso de los depósitos o gastos de hospedajes o cargos por cancelación de un viaje en transporte público que el TITULAR hubiera pagado por anticipado y que no pudiera recuperar, siempre y cuando SOS haya sido notificada fehacientemente durante las 24 hs. posteriores de ocurrido el suceso que causa la cancelación. El tope global para este beneficio es de \$ 20.000 por grupo familiar, con un límite de \$ 10.000 (pesos argentinos diez mil) por beneficiario.

Para acceder a este beneficio el TITULAR o sus familiares deberán entregar (y obtener el consentimiento necesario en caso de corresponder) a SOS o a quien ésta designe, por el medio que sea necesario, la Historia Clínica y/o el análisis de laboratorio del TITULAR o sus familiares con el fin de que la documentación sea evaluada. Deberá además presentar facturas fiscales oficiales e información adicional que se le solicite en relación con el evento ocurrido para la evaluación a cargo de auditoría médica y del departamento de reintegros.

##### 4.5.1 Obligaciones del TITULAR:

a. Comunicar a SOS de manera fehaciente el impedimento o interrupción del viaje, dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho que lo motiva, pudiendo ésta verificar el hecho denunciado; la negativa del TITULAR a brindar las aclaraciones, información adicional y/o documentación necesaria para verificar la existencia del hecho que da lugar al reembolso, eximirá a SOS de efectuar pago alguno.

b. El CERTIFICADO O VOUCHER de SOS deberá haberse emitido en la misma fecha que marca el recibo oficial de pago del primer servicio señalado o contratado del viaje y con una antelación mínima de 15 (quince) días corridos respecto a la fecha de inicio del mismo.

c. Entregar toda la documentación que le sea requerida, en particular la siguiente:

1. Pasajes de ida y vuelta completos.
2. Copia del documento nacional de identidad o de la documentación personal que establezca su domicilio.
4. Facturas y recibos originales, emitidos de acuerdo a la reglamentación aplicable, de los pagos efectuados por la contratación de los servicios.
5. Documentación que avale el vínculo familiar en los casos que corresponda.
6. El TITULAR o sus familiares deberán autorizar a SOS o a quien ésta designe, por el medio que sea necesario, a revelar la Historia Clínica del TITULAR o de quien motive la cancelación o interrupción en los casos que corresponda.

#### 4.5.2 Exclusiones particulares:

- a. No corresponderá resarcimiento de los importes de tickets aéreos (u otros servicios) cuando el TITULAR hubiera adquirido los mismos a través del canje de millas, puntos y otros programas de beneficios conceptualmente similares.
- b. Sólo se autorizarán reintegros por la cancelación definitiva del viaje; no pudiendo beneficiarse con esta prestación aquellos TITULARES que pospongan y/o reprogramen su viaje.
- c. Los costos a reembolsar se limitarán exclusivamente a gastos de ómnibus, vuelos, hoteles y excursiones contratadas.

#### 5. REEMBOLSOS

5.1 Para que proceda un reembolso de gastos se requiere la previa autorización de SOS y que el hecho generador de los gastos no encuadre dentro de las exclusiones generales establecidos en la cláusula 6 de las presentes condiciones y las exclusiones particulares establecidas para cada prestación.

Cuando exista autorización concedida previamente por SOS, el TITULAR solicitará el reembolso cumpliendo las siguientes condiciones:

- a. Presentando facturas originales de profesionales o centros médicos con clara indicación de diagnóstico, historia clínica, formulario de ingreso en caso de internación, así como cualquier otra documentación que a criterio de la Central de Asistencia resulte necesaria para la evaluación de la procedencia del reembolso.

b. Presentación de la documentación que acredite las fechas de inicio y finalización del viaje, como documentación complementaria.

5.2 En el supuesto que el TITULAR, por razones de fuerza mayor, no hubiera podido cumplir con el procedimiento para solicitar asistencia establecido en la cláusula 3, deberá proporcionar a SOS todos los datos que le sean solicitados a los efectos de poder

constatar la procedencia del servicio obtenido conforme a los presentes términos y condiciones, lo genuino de la emergencia que lo motivara y la imposibilidad de comunicación previa. Lo anteriormente expuesto es condición esencial y excluyente para poder obtener el reembolso de los gastos afrontados. Omitido por cualquier circunstancia el cumplimiento de este requisito, SOS quedará facultada para denegar el reintegro conforme a la evaluación que resultare de auditar el gasto.

5.3 Los reintegros se procesarán a partir de los 30 días hábiles y se pagarán mediante cheque o transferencia bancaria según determine SOS en pesos argentinos.

Las solicitudes de reintegros deberán presentarse en las oficinas de SOS, sitas en LUNA 49 piso 1 (C.P. 1437) - Parque patricios, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina, o bien por mail a [atenciónalcliente@redsos.com.ar](mailto:atenciónalcliente@redsos.com.ar)

#### 6. EXCLUSIONES GENERALES

Se encuentran excluidos de toda prestación los reintegros de gastos en las situaciones que se detallan a continuación:

- (I) El destino del viaje sea un destino no recomendado o listado como potencialmente peligroso en lo referente a esta enfermedad por el Estado Nacional, ya sea al momento de la adquisición del voucher o bien al momento de iniciar el viaje.
- (II) El viaje tenga otros fines que nos sean de índole turístico o vacacional.
- (III) Cuando no se realice la activación del beneficio declarando fecha de inicio y finalización e integrantes del grupo familiar primario que acompañan al TITULAR.

(IV) Cuando no se cumpla el plazo de 24 hs. previsto para el aviso de la ocurrencia de un evento que pudiera dar lugar a un reintegro.

(V) Cuando se active más de una vez el beneficio para el mismo TITULAR.

(VI) Cuando los beneficiarios infrinjan o no cumplan los protocolos relativos a la pandemia que se hayan establecido en la jurisdicción de ocurrencia de los eventos.

(VII) Cuando el TITULAR o sus familiares no cumplan con la presentación de la Historia Clínica, facturas fiscales oficiales e información adicional que se le solicite en relación con el evento ocurrido para la evaluación a cargo de auditoría médica y del departamento de reintegros.

Servicio otorgado por SOS S. A

