

5.36. Cancelación de viaje

5.36.1. Vigencia

El servicio entrará en vigor en el día indicado en las Condiciones Particulares del voucher. El final del período de vigencia de las Condiciones Particulares implicará el cese automático de todas las coberturas. Los derechos y obligaciones de UYAS y el Beneficiario empiezan y terminan en las fechas indicadas en el voucher. El servicio únicamente tendrá validez si se contrata en el mismo momento que la compra del pasaje para el Viaje objeto de la prestación o hasta 48 horas hábiles luego de la compra de dicho pasaje, en todos los casos, con al menos siete (7) días previos a la fecha de salida.

5.36.2. Reintegro por cancelación de viaje

Esta cobertura tiene validez desde el momento de su contratación junto con el pasaje para el Viaje objeto del servicio y vence en el momento en el que el Beneficiario y/o Acompañante inician el primer servicio de transporte del Viaje combinado o, en su caso, procede a embarcar o utilizar el primer medio de transporte del Viaje objeto del seguro.

UYAS se hará cargo del reembolso de los gastos por la no concreción del Viaje contratado. El límite del reembolso será el previsto en las Condiciones Particulares contratadas. Se reembolsará el valor Total del Viaje compuesto por el Monto por los Servicios Contratados en Viaje y el Monto del pasaje Aéreo Cubierto que hayan sido gastados por el Beneficiario (siempre que le sean facturados por aplicación de las condiciones generales de venta de su proveedor y que el monto cubierto sea coincidente con el valor del Viaje). En caso de que el monto cubierto sea menor que el valor Total del Viaje, la indemnización se realizará por la Regla de la Proporción. En caso de que el monto cubierto sea mayor que el valor del Viaje, la indemnización no podrá superar el monto que efectivamente haya abonado el Beneficiario.

El reintegro corresponderá siempre que se cancele el Viaje antes del inicio del mismo y por una de las causas siguientes sobrevenidas después de la contratación y que impidan efectuar el Viaje en las fechas contratadas:

i. Enfermedad grave, accidente corporal grave o fallecimiento del Beneficiario, o sus familiares (cónyuge, padres, hijos, hermanos o nietos) incluyendo:

a. Brotes agudos de enfermedades preexistentes que no hayan sido objeto de tratamiento médico en los 25 días calendario previo a la contratación de la póliza.

b. Complicaciones del embarazo hasta el quinto mes que inhiba la deambulación o aborto.

c. Programación de intervención quirúrgica en una fecha dentro del período de Viaje.

ii. Cancelación del Viaje de la persona que ha de acompañar al Beneficiario en el Viaje, inscrita al mismo tiempo que el Beneficiario, y que esté cubierta por éste mismo contrato, siempre que la cancelación tenga su origen en una de las causas enumeradas aquí y, debido a ello, tenga el Beneficiario que viajar solo o sea menor. En este caso, el máximo de acompañantes cubiertos será de 3 (tres), y en caso de que sea un número mayor la indemnización se hará proporcionalmente a quienes corresponda a prorrata siempre con ese tope máximo de 3 (tres).

- iii. Daños graves en su residencia habitual o en sus locales profesionales propios o alquilados que los hiciera inhabitables o con grave riesgo de que se produzcan mayores daños que justifiquen de forma imperativa su presencia. El Beneficiario deberá presentar documentación que acredite su residencia o local profesional y los daños graves padecidos.
- iv. Despido profesional del Beneficiario, presentando documentación oficial que la acredite.
- v. Prórroga del contrato laboral comunicada con posterioridad a la contratación del billete de avión y del seguro.
- vi. Convocatoria como miembro de una Mesa Electoral.
- vii. Traslado forzoso de trabajo, con desplazamiento superior a tres meses fuera del país.
- viii. Declaración oficial de zona catastrófica en el lugar de residencia del Beneficiario o en el lugar de destino del vuelo. También queda cubierto por esta garantía la declaración oficial de zona catastrófica del lugar de tránsito hacia el destino, siempre que este sea el único camino por el cual acceder.
- ix. Retención policial del Beneficiario por causas no delictivas.
- x. Citación para audiencia de divorcio, siempre que la fecha de la audiencia coincida con el período de Viaje del Beneficiario
- xi. Cierre de fronteras relacionado con un proceso de divorcio o de pensión alimenticia.
- xii. Aceptación de un billete de avión similar ganado en sorteo público y ante notario, presentando la documentación que acredite el hecho.
- xiii. No concesión inesperada de visados por causas injustificadas. Queda expresamente excluida la no concesión de visados siempre que el Beneficiario no haya realizado las gestiones pertinentes dentro de plazo y en forma para su concesión.
- xiv. Convocatoria del Beneficiario por Organismos Oficiales del Estado.
- xv. Permanencia en el país por entrega en adopción de un niño.
- xvi. Secuestro del titular o alguno de los miembros del grupo familiar (cónyuge, padres, suegros, hijos, hermanos, nietos y cuñados), cuyo Siniestro se haya producido dentro de los 30 días anteriores al inicio del Viaje.
- xvii. Cancelación de boda del Beneficiario.
- xviii. Teniendo un contrato de trabajo sin fecha de finalización al momento de la contratación, cambio a otra empresa de distinto grupo empresarial, no vinculada, también con contrato de trabajo sin plazo de finalización, habiendo pasado el período de prueba de 3 meses, y siendo esta última su única relación de dependencia.

5.36.3. Reintegro por interrupción de viaje

Esta cobertura tiene efecto desde el momento en que el Beneficiario y/o Acompañante acceden a los primeros servicios del Viaje o, en su caso, procede a embarcar o utilizar el primer medio de transporte del Viaje objeto del seguro y termina en la fecha en que acaba el Viaje, objeto del servicio.

UYAS se hará cargo del reembolso de los gastos por la interrupción del Viaje contratado por una de las causas enumeradas en el artículo anterior y de acuerdo con el límite previsto en las Condiciones Particulares contratadas. UYAS indemnizará al Beneficiario a partir del valor Total del Viaje compuesto por el Monto por los Servicios Contratados en Viaje y el Monto del pasaje Aéreo Cubierto que hayan sido gastados por el Beneficiario (siempre que le sean facturados por aplicación de las condiciones generales de venta de su proveedor y que el monto cubierto sea coincidente con el valor del Viaje), el valor del Monto por los Servicios Contratados en Viaje y el Monto del pasaje Aéreo Cubierto, en forma proporcional. La proporción consistirá en la cantidad de días a contar desde la fecha de la interrupción del Viaje y hasta la fecha límite de cobertura que haya sido establecida en las Condiciones Particulares

contratadas, considerando el total de días desde el Inicio del Viaje hasta la fecha límite de cobertura que haya sido establecida en las Condiciones Particulares.

En caso de que el monto cubierto sea menor que valor del Viaje, la indemnización se realizará de igual forma pero previamente se aplicará la Regla de la Proporción. En caso de que el monto cubierto sea mayor que el valor del Viaje, la indemnización no podrá superar el monto que efectivamente haya abonado el Beneficiario.

5.36.4. Excepciones

Con carácter general a todas las garantías y servicios previstos en este clausulado, quedan excluidas las consecuencias de los hechos siguientes:

- I. Los causados directa o indirectamente por la mala fe del Beneficiario y/o su Acompañante. o de sus familiares hasta el tercer grado. o dependientes, representantes, socios, directores, apoderados o empleados, mediando dolo, culpa o negligencia grave.
- II. Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.
- III. Los que tengan su origen en un acto de imprudencia temeraria o negligencia grave, así como los derivados de actos delictivos y de la participación en apuestas, en duelos, o en riñas, salvo los casos de legítima defensa.
- IV. Suicidio, intento de suicidio o autolesiones del Beneficiario y/o su Acompañante.
- V. La no sujeción a prohibiciones oficiales.
- VI. Falta o imposibilidad de vacunación o de seguimiento de tratamiento médico necesario para viajar a determinados países.
- VII. La no presentación, olvido y/o caducidad de los documentos necesarios para viajar, tales como pasaporte, visado (salvo la no concesión por causas injustificadas), billetes o carnets.
- VIII. Cualquier contingencia meteorológica que implique no poder realizar la actividad prevista para el Viaje, excepto para la cobertura de declaración oficial de zona catastrófica.
- IX. Cualquier enfermedad de carácter no grave, como por ejemplo pero no limitándose a estados gripales o crisis de conjuntivitis, excepto las expresamente cubiertas.
- X. Un tratamiento estético, una contraindicación de vacunación, la imposibilidad de seguir en ciertos destinos el tratamiento médico preventivo aconsejado.
- XI. Embarazos que hayan sido considerados de alto riesgo y enfermedades preexistentes del Beneficiario, Acompañante y/o sus familiares que hayan sido objeto de tratamiento médico en los 25 días calendario previo a la contratación de la póliza.
- XII. Complicaciones del embarazo después del quinto mes salvo la interrupción espontánea del mismo.
- XIII. Tratamientos odontológicos no urgentes y los de rehabilitación.
- XIV. Práctica de deportes peligrosos, incluyendo, pero no limitado a: automovilismo, motociclismo, boxeo, polo, rugby, ski acuático, jet ski, moto de nieve, vehículos todo terreno, snowboard, skate, parasail, buceo, aladeltismo, alpinismo, ski u otros deportes de alto riesgo. XV. Cualquier tipo de enfermedad o tratamiento de dolencias mentales, psiconeuróticas y de personalidad, incluido, a modo de ejemplo y sin que implique limitación de ningún tipo, el stress, depresión, ansiedad, pánico, vértigo, etc.
- XVI. Cualquier causa que no sea demostrada mediante todos los documentos justificativos y habilitantes que verifiquen el siniestro en cuestión, dará motivo a la anulación de la cobertura.

XVII. Dolencia crónica o preexistente, excepto manifestaciones agudas.

XVIII. Cirugías plásticas y tratamientos con finalidades rejuvenecedoras o estéticas.

XIX. Cualquier problema derivado del uso de energía atómica, material nuclear, artefactos o armas nucleares para cualquier fin incluido explosión nuclear provocada o no, también como la contaminación u exposición a radiaciones nucleares u ionizantes o a radioactividad de cualquier origen.

XX. Actos u operaciones de: guerra, declaradas o no, guerra química u bacteriológica, guerra civil o guerrilla, invasión, hostilidad o bélicas, revolución, agitación, motín o tumulto popular, revuelta, sedición, rebelión, asonada, conmoción civil, personas afectadas por lock-out o huelgas o que participen en disturbios, sublevación u otras perturbaciones de orden público; así como actos de terrorismo cometidos por persona o personas por disposición de o en conexión con cualquier organización.

XXI. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.

XXII. Por pérdida o daño consequential de cualquier naturaleza o clase, inclusive demora, deterioro, pérdida de mercado o de beneficios o de lucro cesante.

XXIII. Confiscación, requisa o incautación realizadas por la autoridad pública o por su orden.

5.36.5. Obligaciones del beneficiario

Al ocurrir un hecho garantizado, el Beneficiario está obligado a:

1. Emplear los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del Hecho Garantizado. En este sentido el Beneficiario deberá notificar, a su proveedor de viajes y a UYAS, la no concreción del Viaje en el momento que tenga conocimiento del Hecho Garantizado que la provoque. En caso de no comunicar en tiempo y forma la no concreción del Viaje al proveedor del Viaje, dará derecho a UYAS a reducir su prestación en la proporción oportuna, abonando al Beneficiario el importe correspondiente a los gastos de cancelación que deberían haber sido abonados en la fecha en la que se conoció el Hecho Garantizado que provocaba la no concreción del Viaje. Si este incumplimiento se produjera con la manifiesta intención de perjudicar o engañar a UYAS, éste quedará liberado de toda prestación derivada del Hecho Garantizado.

2. Tomar todas las precauciones para evitar los daños.

3. Deberá informar de inmediato a UYAS, por teléfono, por escrito o por telegrama colacionado, dentro de las veinticuatro horas siguientes, la ocurrencia del siniestro comunicándose con la Central de Atención de UYAS. Esta funciona las veinticuatro (24) horas del día, los 365 días del año.

Solicitud de Reintegro:

Para solicitar el reintegro de sus gastos de Viaje cubiertos, el Beneficiario deberá obligatoriamente llamar a la Central de Atención e informar su nombre, número y período de validez del voucher, el lugar y teléfono donde se encuentra y el motivo de la solicitud de reintegro.

Grabación de la comunicación: El Beneficiario extensivo a sus representantes o Acompañantes, autorizan la grabación de todas las solicitudes realizadas a la central de UYAS y a realizar las auditorías necesarias a dichas grabaciones para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. Las grabaciones contienen todas las garantías de protección establecidas por ley.

Además, deberá entregar a UYAS en un plazo no mayor de treinta (30) días continuos a partir de la fecha del siniestro, o en otro plazo que UYAS le hubiere especialmente concedido por escrito:

- Original de pasaje de ida y regreso completos, y constancia de anulación.
- Fotocopia de Pasaporte o cedula de identidad.

- Original de facturas y recibos de los pagos efectuados a la agencia por alguna de las instituciones que son parte del Sistema Nacional Integrado de Salud a la cual asistió de viajes donde se contrataron los servicios; estas facturas y recibos deberán ser coincidentes con la fecha de contratación del seguro y el comprobante de la agencia de viaje indicando la retención del importe como consecuencia de su cancelación
- En caso de accidente corporal grave o enfermedad grave, certificado médico original emitido el Beneficiario, que detalle en forma expresa su impedimento a viajar en la fecha prevista y autorización del Beneficiario a revelar su historia clínica.
- En caso de defunción se deberá entregar una copia debidamente legalizada del certificado respectivo o Constancia del vínculo familiar, cuando la causa de cancelación invocada haga referencia a vínculos de familia.

UYAS se reserva el derecho a solicitar más documentación en caso que se considere necesario.

A efectos del cumplimiento de la presente obligación, deberá cumplirse en primer lugar con lo previsto en las Condiciones Generales de cada cobertura y en ausencia de regulación específica, deberá cumplirse con lo previsto en el presente numeral.

4. Si UYAS lo exigiere, declarar bajo juramento o certificar bajo la forma legal la exactitud de la reclamación o de cualquiera de sus componentes.

5. El Beneficiario cooperará con UYAS, a los efectos de permitir el buen desarrollo de la cobertura prevista, y se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho a recibir la indemnización en el caso de que no acepte cooperar, ni acepte las instrucciones que reciba por parte de UYAS. En particular, el Beneficiario debe dar la autorización para revelar su Historia Clínica, incluyendo la anterior al Inicio del Viaje, y cualquier otra información relevante para la cobertura solicitada o en curso. El no cumplimiento de estos términos habilitará a UYAS a cancelar la cobertura prevista por la presente póliza.

6. Obtener la autorización de la Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.

7. Aceptar las soluciones propuestas por UYAS. Si el Beneficiario opta por actuar a iniciativa propia o por sugerencia de terceros, asume la cancelación de esta cobertura y exonera a UYAS de la obligación de brindar las indemnizaciones correspondientes.

8. Gestionar por todos los medios que sea posible y de acuerdo a las condiciones de contratación, la devolución del dinero pagado a su Proveedor de Turismo al que haya contratado los servicios aéreos y terrestres, disminuyendo de esa forma el monto de reembolso a solicitar a UYAS.

9. En caso de solicitud de reintegro actuar de acuerdo con lo previsto en este clausulado para esta situación.

UYAS tomará el lapso prudencial para determinar la cobertura, o en su caso determinar el alcance de la prestación. El Beneficiario conoce esta circunstancia y acepta el alcance de la misma.

UYAS será responsable por la indemnización prevista en estas Condiciones solamente después del contacto por parte del Beneficiario o de su Acompañante o representante con la Central de Atención y dentro de las condiciones y límites previstos en este documento.