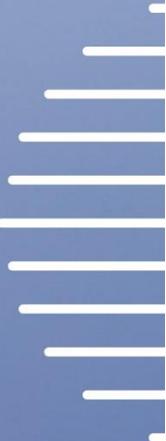




**TÉRMINOS &
CONDICIONES GENERALES
ASISTENCIA AL VIAJERO**





CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. VIGENCIA – VALIDEZ.....	6
III. VALIDEZ GEOGRÁFICA.....	6
IV. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA EN CASO DE ACCIDENTE.....	7
V. OBLIGACIONES DEL USUARIO.....	7
VI. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR MAS SERVICIOS COLOMBIA.....	9
VII. ALCANCES Y SERVICIOS.....	9
VIII. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS.....	9
IX. EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS.....	15
X. PERDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACION.....	16
XI. PROCESO PARA REEMBOLSO.....	17
XII. DERECHO DE RETRACTO.....	19
XIII. SERVICIO AL CLIENTE.....	19
XIV. CONVENIO DE COMPETENCIA.....	19
XV. SUBROGACIÓN.....	20
XVI. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE.....	21
XVII. RECURSO.....	21
XVIII. RESPONSABILIDAD.....	21
XIX. CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN.....	21





I. INTRODUCCIÓN

Todos los servicios proporcionados por este plan de asistencia, son cubiertos por **MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA SAS**, compañía cuyo objeto principal es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal únicamente en casos de EMERGENCIAS a nivel nacional durante el periodo de vigencia del plan contratado.

Aceptación del Usuario.

Las presentes Condiciones Generales, junto con la restante documentación se pone a disposición del Usuario al momento de la compra del plan, conforman el contrato de asistencia que brinda **MAS SERVICIOS COLOMBIA**.

El Usuario declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales; dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

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

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

Es claramente entendido y aceptado por el Usuario que los planes de **MAS SERVICIOS COLOMBIA**, **no constituyen bajo ningún motivo un seguro o producto afín**, como tampoco es: un programa de seguridad social o de medicina prepagada, un servicio médico a domicilio o servicio médico ilimitado. Por lo tanto, no tienen como objeto principal la sanidad completa, ni el tratamiento definitivo de las dolencias del Usuario. Los servicios de asistencia a ser brindados por **MAS SERVICIOS COLOMBIA** se limitan expresa y únicamente a servicios de emergencia y están únicamente orientados a la asistencia primaria de eventos súbitos e imprevisibles.

Es de anotar que los servicios médicos ofertados, han sido diseñados para garantizar la recuperación primaria y normal e inicial del Usuario y las condiciones físicas que permitan una normal continuación. No están diseñados ni se contratan ni se prestan para:

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

NOTA: Es claramente entendido por el Usuario que este producto otorgado, es un servicio de asistencia y que en ningún momento constituye un seguro médico.





Por otra parte, una vez iniciada la vigencia de la ASISTENCIA, el Usuario no podrá hacer cambios ni ampliación del producto contratado, tampoco se procederá a la cancelación de la ASISTENCIA por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia. **MAS SERVICIOS COLOMBIA** se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones rigiéndose bajo las siguientes condiciones:

- a. El Usuario podrá renovar su ASISTENCIA con un plan que tenga la misma cobertura del primero o mayor, no se extenderá con coberturas menor a la contratada originalmente.
- b. El Usuario adquirirá nuevas asistencias, única y exclusivamente con el agente emisor autorizado, esto es Expreso Bolivariano y los canales de venta que defina para la distribución del paquete asistencial autorizado vía contractual con **MAS SERVICIOS COLOMBIA**.
- c. El Usuario deberá realizar el pago de la nueva ASISTENCIA al momento de la emisión.

A continuación, enumeramos las definiciones de los términos usados según el plan asistencial contratado en estas condiciones generales, en orden alfabético, para un mayor entendimiento de los Usuarios de un plan **MAS SERVICIOS COLOMBIA**

A

- **Accidente:** es el evento generativo de un daño corporal que sufre el Usuario, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, agentes externos, violentos y visibles y súbitos. Siempre que se mencione el término "accidente", se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independientemente de cualquier otra causa. Los accidentes cuyo origen es debido a descuido, provocación o la falta de medidas de prevención por parte del Usuario se encuentran excluidos de toda asistencia. Si el daño corporal es producido como consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el Usuario tendrá cobertura hasta el monto de Asistencia Médica por Accidente del plan adquirido.

C

- **Catástrofe:** Suceso infausto que altera gravemente el orden regular de las cosas, donde se ven implicadas numerosas personas.
- **Central de Servicios de Asistencia:** Es la oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Usuario con motivo de su asistencia. Es igualmente el departamento de profesionales que presta los servicios de supervisión, control y coordinación que intervienen y deciden todos aquellos asuntos y/o prestaciones a brindarse o prestarse en virtud de las presentes condiciones generales que están relacionados con los beneficios prestados.

D

- **Departamento Médico:** Grupo de profesionales médicos de **MAS SERVICIOS COLOMBIA** que intervienen y toman decisión en todos los asuntos y/o prestaciones brindadas o que vayan a brindarse de conformidad con las presentes Condiciones Generales.





F

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

M

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

P

- **Plan o Producto de Asistencia:** Es el conjunto detallado de los servicios de asistencia ofrecidos, indicando una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del Usuario.
- **Plazo o Período de Carencia:** Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas las coberturas incluidas dentro del Plan. Dicho plazo se computa por días contados desde la fecha de inicio de vigencia del ASISTENCIA MÉDICA, siempre que el Usuario ya se encuentre fuera del lugar de residencia habitual al momento de contratación.

T

- **Topes Máximos:** Montos máximos de cobertura por parte de **MAS SERVICIOS COLOMBIA** indicados en el Producto otorgado para cada prestación y según el producto de asistencia contratado.

U

- **USUARIO:** El Usuario es la persona natural cuyo nombre aparece reflejado en el plan de asistencia y es la sola beneficiaria de todas sus coberturas hasta el día aniversario, inclusive, de su edad límite según el tipo de Plan adquirido, fecha a partir de la cual el Usuario pierde todo derecho a los beneficios y a todas las prestaciones de asistencia definidas en estas condiciones generales, así como derecho a cualquier reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día.

“Las prestaciones o beneficios del Plan respectivo los podrá recibir exclusivamente el Usuario y son intransferibles, por lo cual el mismo deberá comprobar y demostrar su identidad, presentando producto de asistencia y/o Documento de validación junto con un documento de identidad válido, tales como cedula de ciudadanía, pasaporte o un





documento afín, para determinar la vigencia y aplicabilidad de las prestaciones y/o beneficios solicitados.

El Usuario podrá hacer uso de los servicios contratados hasta las cero 00:00 horas del día de su aniversario según el plan contratado. A partir de esa fecha el Usuario pierde todo derecho a los beneficios en cuanto a las prestaciones de Asistencia definidas en estas Condiciones Generales, así como el derecho a reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día. A manera de ejemplo, se considera que una persona tiene 84 años hasta el día anterior a cumplir los 85 años.”

V

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

II. VIGENCIA – VALIDEZ DE LOS SERVICIOS

Es el lapso de tiempo en el que pueden ser obtenidos los beneficios indicados en los planes de un servicio de asistencia MAS SERVICIOS COLOMBIA, el cual, para los efectos del presente plan, corresponde a 15 días calendario, contados desde la fecha y hora de inicio del viaje con Expreso Bolivariano, excepto para la cobertura de gastos de transporte de familiares, la cual corresponde en específico para la ocurrencia de un accidente de tránsito del pasajero en el curso del trayecto de viaje con Expreso Bolivariano.

Las condiciones específicas y exclusiones, serán detalladas en el curso de presente documento. La finalización de la vigencia, implicará el cese automático de todos los beneficios, prestaciones, o servicios en curso o no.

Los planes **MAS SERVICIOS COLOMBIA**, operan bajo la modalidad de días calendario, por lo tanto, una vez iniciada la vigencia de un plan, no es posible interrumpir la misma, los periodos de días no utilizados no son reembolsables. Una vez interrumpida la vigencia de un plan, éste caduca y no puede reactivarse posteriormente

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de **MAS SERVICIOS COLOMBIA** y Expreso Bolivariano una vez que el Usuario expire el período de validez del plan elegido salvo excepciones anteriormente mencionadas.

III. VALIDEZ GEOGRÁFICA

El derecho a los servicios señalados se contempla para los usuarios que adquieran tiquetes de viaje en Expreso Bolivariano en todo el territorio nacional, cuyos servicios serán coordinados desde las ciudades principales y área metropolitana correspondiente a la huella de cobertura de MAS SERVICIOS COLOMBIA, las cuales enumeramos a continuación según su ámbito territorial: **ANTIOQUIA** Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rio Negro, Sabaneta, Copacabana, Apartadó, La





Estrella, **BOGOTÁ D.C.**, Bogotá, **CUNDINAMARCA**, Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera, **VALLE DEL CAUCA** Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Buga, Tuluá, **ATLÁNTICO** Barranquilla, Soledad, Córdoba, Candelaria, Malambo, **BOLÍVAR** Cartagena, Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, girón, Pie de Cuesta, San Gil, **NORTE DE SANTANDER**, Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, Pamplona, Ocaña, **META**, Villavicencio, Acacias, Restrepo, Cumaral, Puerto Gaitán, Puerto López, **TOLIMA**, Ibagué, Espinal, Melgar, Montería, Cereté, **CALDAS**, Manizales, Chinchiná, **HUILA**, Neiva, Pitalito, Campo Alegre, Garzón, Rivera, **RISARALDA**, Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal, La Virginia, **MAGDALENA**, Santa Marta, **BOYACÁ**, Tunja, Duitama, Sogamoso, Ciénaga, Chiquinquirá, **QUINDÍO**, Armenia, Calarcá, **CAUCA**, Popayán, **CESAR**, Valledupar, Aguachica, San Martín, Agustín Codazzi, **CASANARE**, Yopal, Aguazul, Sincelejo, Corozal, **NARIÑO**, Pasto, Ipiales, Tumaco y en general dentro del territorio nacional colombiano; esto es, que el plan cubierto bajo el presente documento no opera para evento ocurrido por fuera de los límites geográficos de Colombia.

IV. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

De necesitar asistencia, el Usuario contactará a la Central de Servicios de **MAS SERVICIOS COLOMBIA**. Para poder comunicarse con dicha central por vía telefónica, el Usuario debe solicitar la llamada por cobrar o llamar directamente a la Central de Servicios de Asistencia en los números habilitados indicados. El usuario tendrá acceso al IVR de respuesta donde podrá elegir el servicio requerido, previa aceptación de uso de datos personales y posteriormente otorgar datos de registro para el agendamiento y gestión del servicio requerido.

Es obligación del Usuario siempre llamar y reportar la emergencia. En los casos en que el Usuario no pueda hacerlo personalmente debido a una emergencia vital, deberá y podrá hacerlo cualquier acompañante, amigo o familiar pero siempre la llamada o aviso deberá hacerse a más tardar dentro de las 24 horas de haber sucedido la emergencia, en caso de tratarse de una asistencia ambulatoria el aviso a la central deberá hacerse inmediatamente y antes de generar cualquier gasto. El no cumplimiento de esta norma acarrea la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del Usuario.

PAIS	TELEFONO
Colombia	+57 6014249090

Nota: el usuario deberá comunicarse a los números indicados en el producto otorgado.

V. OBLIGACIONES DEL USUARIO

En todos los casos, para la obtención de los servicios el Usuario debe:

1. Solicitar y obtener la autorización de la Central de Servicios de Asistencia antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación a los beneficios otorgados por el producto otorgado de asistencia. En los casos donde no se haya solicitado la autorización a la central ni se haya obtenido la autorización, no procederán reembolsos algunos, ni darán derechos a reclamos.





2. Queda claramente entendido que la notificación a la central resulta imprescindible, aun cuando el problema suscitado se encuentre totalmente resuelto, ya que **MAS SERVICIOS COLOMBIA** no podrá tomar a su cargo el costo de ninguna asistencia sin el previo conocimiento y autorización de la Central de Servicios de Asistencia.
3. El Usuario acepta que **MAS SERVICIOS COLOMBIA** se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Usuario acepta expresamente la modalidad indicada y manifiesta su conformidad por la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013 compilados respectivamente por el artículo 2.2.2.25.4.2 y el artículo 2.2.2.25.4.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, los Titulares de los datos pueden ejercer una serie de derechos en relación con el tratamiento de sus datos personales. Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informa e inequívoca a EXPRESO BOLIVARIANO S.A. para tratar mis datos personales para los fines relacionados con su objetivo social y en especial para fines legales, contractuales, comerciales y demás descritos en la política de Tratamiento de Datos Personales de EXPRESO BOLIVARIANO S.A. La información obtenida para el Tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y es verídica.
"Política de tratamiento de datos publicada en la página web de Expreso Bolivariano S.A."

El Usuario autoriza en forma absoluta e irrevocable a **MAS SERVICIOS COLOMBIA**, a requerir en su nombre cualquier información médica a los profesionales, con el objetivo de poder evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de enfermedades causadas por accidentes de la afección que haya dado origen a su asistencia.

4. Solicitar y obtener la autorización de la Central de Servicios de Asistencia antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación con los beneficios por el producto otorgado de asistencia. En los casos donde no se haya solicitado la autorización a la central ni se haya obtenido la autorización, no procederán reembolsos algunos, ni darán derechos a reclamos. Para este efecto los usuarios tendrán a disposición la línea de atención telefónica o la línea de whatsapp definida para los fines pertinentes.
5. Es obligación del Usuario siempre llamar y reportar la emergencia. Si el Usuario o una tercera persona no pudiera comunicarse por una circunstancia o razón involuntaria con la Central de Servicios de Asistencia antes de ser asistido, el Usuario o una tercera persona, con la obligación ineludible, deberá informar a más tardar dentro de las 24 horas de producido el evento. No notificar dentro de las 24 horas acarrea la pérdida automática de los derechos del Usuario a reclamar o solicitar indemnización alguna. En los casos en que el Usuario no pueda hacerlo personalmente debido a una emergencia vital, deberá y podrá hacerlo cualquier acompañante, amigo o familiar pero siempre la llamada o aviso deberá





hacerse a más tardar dentro de las 24 horas de haber sucedido la emergencia, en caso de tratarse de una asistencia ambulatoria el aviso a la central deberá hacerse inmediatamente y antes de generar cualquier gasto. El no cumplimiento de esta norma acarrea la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del Usuario.

6. Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos a ser evaluados para su eventual reembolso por **MAS SERVICIOS COLOMBIA** y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio de vigencia), que permita a la central la evaluación del caso.

VI. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR MAS SERVICIOS COLOMBIA

1. Cumplir las prestaciones y beneficios descritos en las Condiciones Generales de eventos cubiertos en el plan contratado durante la vigencia del voucher.
2. **MAS SERVICIOS COLOMBIA** queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Usuario sufra algún daño o solicite asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, la cuales se citan a título de ejemplo y no taxativamente: catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, **MAS SERVICIOS COLOMBIA** se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.
3. **MAS SERVICIOS COLOMBIA** se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo a las presentes condiciones generales y montos de cobertura del Plan contratado. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por **MAS SERVICIOS COLOMBIA**, en el marco del presente contrato, podrán ser abonados en moneda local (COP).

VII. ALCANCES Y SERVICIOS

Los beneficios ofrecidos por **MAS SERVICIOS COLOMBIA** se detallan en el ítem VIII del presente documento junto con sus límites de cobertura máximos están reflejados en el Producto otorgado expresados en pesos colombianos (COP).

VIII. DETALLE DE SERVICIOS

- **TELEMEDICINA GENERAL**





El Usuario de **MAS SERVICIOS COLOMBIA** tendrá el servicio de telemedicina por 1 evento durante la vigencia del plan, esto es 15 días calendario contados desde la fecha y hora del inicio del viaje con expreso bolivariano y disponible las 24 horas los 365 días del año, con el propósito de brindar por parte de un profesional de la salud la orientación sobre su condición médica utilizando las tecnologías de la comunicación para prestar el servicio de telemedicina como el ejercicio de la medicina a distancia, cuyas intervenciones, diagnósticos, decisiones terapéuticas y recomendaciones de tratamientos subsiguientes están basadas en datos de los pacientes, documentos y otra información transmitida a través de sistemas de telecomunicación.

*Nota: El departamento médico de **MAS SERVICIOS COLOMBIA** se reserva el derecho de decidir el más adecuado de entre los tratamientos propuestos por el cuerpo médico. Donde se genera un triage inicial y una toma de signos vitales a través de inteligencia artificial.*

Eventos: 1 evento

- **AMBULANCIA BÁSICA LOCAL POR EMERGENCIA**

En caso de emergencia o de urgencia que comprometa la vida del usuario y si la Central de Servicios de Asistencia lo juzgare necesario, se organizará el traslado del Usuario al centro de salud más cercano e idóneo, por el medio de transporte que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Dentro de este beneficio no se consideran los traslados secundarios ni traslados a tratamientos. Este servicio se prestará en el perímetro urbano de ciudades principales capitales e intermedias de departamento, según la red de proveedores dispuesta para el mismo.

Eventos: 1 evento

- **ASISTENCIA LEGAL**

MAS SERVICIOS COLOMBIA pondrá a disposición del usuario los servicios de asesoría legal telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta telefónica, relacionada con asuntos comerciales, laborales, civiles y familiares; esto es, dentro de los 15 días de vigencia de la asistencia en viajes.

Eventos: 1 evento

- **PÓLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES**

- **Muerte Accidental**

En caso de fallecimiento de un usuario, como consecuencia directa y exclusiva de un accidente cubierto por este programa, **MAS SERVICIOS COLOMBIA** pagará al usuario o usuarios, la suma contratada en este amparo, expresada en voucher, siempre que la muerte se haya producido con ocasión del accidente y dentro de los trescientos sesenta y cinco (365) días calendario siguientes a la ocurrencia de este.

- **DEFINICION DE ACCIDENTE**





Para los efectos de esta póliza se entenderá por accidente el suceso imprevisto, repentino, violento de origen externo que, en forma directa y exclusiva, produzca la muerte, lesiones corporales o alteraciones funcionales permanentes o pasajeras medicamente comprobadas que no hayan sido provocadas deliberadamente por el asegurado y que no constituya uno de los hechos previstos como exclusión. Esta cobertura es excluyente del amparo de muerte por cualquier causa.

Invalidez y/o desmembración accidental

Cuando dentro de los trescientos sesenta y cinco (365) días calendario siguientes a la ocurrencia de un accidente amparado por esta póliza, el asegurado padeciere como consecuencia de dicho evento alguna de las pérdidas o inutilizaciones descritas en este numeral, MAS SERVICIOS COLOMBIA pagará de la suma asegurada contratada para este amparo a la fecha del accidente, los porcentajes indicados en la tabla contenida en este numeral, siempre y cuando el asegurado sobreviva después de la fecha del accidente al menos durante treinta (30) días hábiles.

Cualquier otra pérdida no descrita en esta tabla, será pagada aplicando el porcentaje de pérdida que se determine con el Manual Único de Calificación de Invalidez, de acuerdo con el Decreto 1507 de 2014 o la norma vigente para el momento de la ocurrencia del evento.

TABLA DE BENEFICIOS POR DESMEMBRACION





CLASE DE LA PERDIDA		% A INDEMNIZAR
1	Por inhabilitación o pérdida de ambas manos o pies o la visión de ambos ojos.	100%
2	Por inhabilitación o pérdida de una mano y un pie.	
3	Por inhabilitación o pérdida de una mano o un pie y la visión de un ojo en forma total e irreparable.	
4	Por pérdida total y definitiva del habla de origen orgánico y demostrable su causa por medios paraclínicos.	
5	Por pérdida total de la audición de origen orgánico y demostrable su causa por medios clínicos irreparable por medios artificiales.	
6	Enajenación mental incurable causada por daño orgánico o estructural demostrable por medios clínicos.	
7	Por inhabilitación o pérdida de una mano o un pie o la visión de un ojo.	50%
8	Fractura no consolidada de una mano con alteración funcional definitiva (seudoartrosis total).	45%
9	Anquilosis de la cadera en posición no funcional.	40%
10	Fractura no consolidada de un muslo con alteración funcional definitiva (seudoartrosis total).	35%
11	Fractura no consolidada de una rótula con alteración funcional definitiva (seudoartrosis total).	30%
12	Anquilosis de la rodilla en posición no funcional.	
13	Anquilosis del hombro en posición funcional.	
14	Anquilosis del codo en posición no funcional.	25%
15	Por pérdida del dedo pulgar de la mano derecha que comprende las dos falanges.	
16	Anquilosis de la cadera en posición funcional.	20%
17	Fractura no consolidada de un pie con alteración funcional definitiva (seudoartrosis total).	
18	Anquilosis del codo en posición funcional.	
19	Anquilosis de la muñeca en posición no funcional.	
20	Anquilosis de la rodilla en posición funcional.	15%
21	Por pérdida del dedo pulgar de la mano izquierda, por amputación traumática o quirúrgica siempre que comprenda las dos falanges.	
22	Anquilosis del empeine (cuello del pie) en posición no funcional.	
23	Acortamiento de un miembro inferior por lo menos en cinco (5) cm.	
24	Anquilosis de la muñeca en posición funcional.	10%
25	Por pérdida de cada uno de los dedos de la mano causada por amputación traumática o quirúrgica excepto el pulgar.	
26	Anquilosis del empeine en posición funcional.	
27	Acortamiento de un miembro inferior por lo menos en tres (3) cm.	5%
28	Por pérdida del dedo grueso artejo del pie.	
29	Por pérdida de cada uno de los dedos del pie, excepto el dedo grueso artejo.	3%

EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

Muerte accidental

Mínima de Ingreso
Máxima de Ingreso
Permanencia

0 años
ilimitado
Hasta el final de la vigencia
definida por el plan.





Desmembración o
inhabilitación total y
permanente

Mínima de Ingreso
Máxima de Ingreso
Permanencia

0 años
ilimitado
Hasta el final de la vigencia
definida por el plan.

Eventos: 1 evento

Cobertura: hasta \$5.000.000

EXCLUSIONES:

No están cubiertas las pérdidas, lesiones, muerte, o los gastos, cuando sean consecuencia directa, indirecta, total o parcial de los siguientes hechos:

El suicidio o tentativa de suicidio, o las lesiones causadas intencionalmente a sí mismo por el asegurado, estando este o no en uso normal de sus facultades mentales.

- Las lesiones o muerte producidas por otra persona intencionalmente con arma de fuego, cortante, punzante o contundente.
- Los accidentes sufridos por el asegurado, durante intervenciones quirúrgicas o como consecuencia de ellas o los causados por tratamientos médicos de rayos equis o choques eléctricos, salvo que obedezcan a la curación de lesiones producidas por un accidente amparado.
- Los accidentes sufridos por la participación del asegurado en actos de guerra declarada o no, conmoción civil, revueltas populares, motín, sedición, asonada y demás acciones que constituyan delito.
- Los accidentes ocasionados por el uso por parte del asegurado de aeronaves y artefactos aéreos en calidad de piloto, pasajero o tripulante, estudiante de pilotaje o mecánico de aviación, salvo que se encuentre en una línea comercial legalmente establecida o autorizada para el transporte regular de pasajeros.
- Los accidentes ocurridos cuando el asegurado se encuentre prestando sus servicios en las fuerzas armadas, navales, aéreas o de policía de cualquier país o autoridad internacional, así como la participación del asegurado en grupos al margen de la ley.
- Hechos de la naturaleza de cualquier clase, fisión, fusión nuclear o radioactividad.
- Los accidentes ocurridos cuando el asegurado se encuentre bajo influencia de bebidas embriagantes o de drogas tóxicas, heroicas o alucinógenas, cuya utilización no haya sido requerida por prescripción médica.
- Los accidentes causados por violación por parte del asegurado de cualquier norma legal.
- Culpa grave del asegurado, así como los derivados de actos delictivos, peleas y riñas.
- Homicidio como consecuencia de la participación directa del asegurado en actos delictivos.
- Los accidentes que ocurran cuando el asegurado participe en competencias de velocidad o habilidad, o practique deportes o actividades tales como: espeleología, buceo, alpinismo o escalamiento de montañas, paracaidismo, vuelo en planeadores, motociclismo, rafting, puenting, bungee jumping, ciclomontañismo, rappel, canotaje, torrentismo, cualquier modalidad de esquí, patinaje sobre hielo, hockey, surf, snowboard, motocross, skateboard, kitesurf, ala delta, cuatriciclos, moto nautica, qindsurf, parkour y la práctica o entrenamiento de deportes a nivel profesional.
- Envenenamientos de cualquier origen o naturaleza no accidental.





- Las perturbaciones mentales o psiquiátricas, salvo que surjan como consecuencia de un accidente amparado.
- Enfermedades no previstas en el amparo de enfermedades amparadas, tales como: hernias de cualquier clase, eventraciones y oclusiones intestinales, roturas de aneurismas, los calambres, los ataques cardíacos, de apoplejía, síncope, convulsiones, vértigos, crisis epilépticas, desmayos, lipotimia, epileptoides o sonambulismo, o cualquier enfermedad y sus estados patológicos, sean cuales fueren su naturaleza y sus consecuencias.
- Tratamientos médicos o quirúrgicos que no sean necesarios en razón de accidentes amparados por esta póliza, ni para los efectos psíquicos o estéticos de cualquier accidente o enfermedad.
- Tratamientos psiquiátricos y/o psicológicos, trastornos de enajenación mental, estados de depresión psíquiconerviosa, neurosis, psicosis, cualesquiera que fuesen las manifestaciones clínicas.
- Los gastos médicos en que se incurra para cubrir cirugías estéticas o plásticas con fines de embellecimiento, prótesis dental, cirugías o tratamientos odontológicos, refracciones visuales y suministro de anteojos o lentes de contacto, a no ser que sean consecuencia directa de un accidente amparado por esta póliza.
- Las complicaciones por la atención médica derivada de la interrupción del embarazo inducido y las complicaciones como consecuencia de este.
- Las lesiones como consecuencia del secuestro del asegurado y su tentativa.
- Curas de reposo o exámenes médicos generales para la comprobación de estado de salud.
- Las lesiones o alteraciones de fibras musculares no asociadas a traumas y que sean derivadas de sobrecarga muscular llamadas comúnmente contracturas, espasmos, tirones y/o calambres.
 - Los accidentes de trabajo y enfermedad laboral.
 - Virus o bacterias transmitidos por picadura de insectos y las enfermedades o complicaciones derivadas de los mismos.
- Problemas de salud pública, endemia, epidemia o pandemia localizada, regional o global.

- **TRASLADO DE UN FAMILIAR POR ACCIDENTE A EN 1º. GRADO DE CONSANGUINIDAD**

En caso de que la hospitalización de un Usuario, viajando solo y no acompañado, fuese superior a diez (10) días, **MAS SERVICIOS COLOMBIA** se hará cargo del traslado para un familiar de compañía.

Eventos: 1 evento

Cobertura: hasta \$200.000

- **AUXILIO EXEQUIAL**

Si a causa de un accidente ocurrido dentro de los 15 días de vigencia del programa el usuario fallece, recibirá un auxilio por valor de \$1.000.000, el cual los familiares podrán definir si: Desean obtener un descuento en el homenaje siempre y cuando realicen las honras fúnebres con el proveedor de nuestra red a nivel nacional.

Si por el contrario deciden contratarlo por aparte se les reembolsara el beneficio; siempre y cuando se presente formalmente el reclamo antes de 30 días calendario contados desde la fecha del fallecimiento.





Eventos: 1 evento

Cobertura: hasta \$1.000.000

IX. EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS

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

1. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia **MAS SERVICIOS COLOMBIA**, o exceptuándose lo determinado en el punto precedente.
2. Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicura, pedicura, etc.
3. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de empresa (riesgos laborales), intento o acción criminal o penal del Usuario, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.
4. Accidentes ocasionados bajo los efectos del alcohol, drogas y cualquier clase de narcóticos y cuando se encuentre conduciendo un vehículo de tracción - sólo se cubre a quien no está conduciendo (copiloto y pasajeros). Asimismo, accidentes ocasionados por infringir la ley.
5. Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, etc.
6. Los partos, estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos. Los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen, exceptuando los casos que sean derivados de accidentes cubiertos. Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.
7. Todo tipo de enfermedades mentales.
8. El Síndrome de inmune deficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades venéreas y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la Central de Servicios de Asistencia.
9. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno





natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe, sismos, huracanes, inundaciones etc.

10. El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del Usuario y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Usuario de la asistencia.
11. Los actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del Usuario o de sus apoderados.
12. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el Usuario desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Servicios de Asistencia de **MAS SERVICIOS COLOMBIA** tales como servicio de ambulancia terrestre y/o similar.
13. Los tratamientos que a causa de un accidente precise del control de enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas, enfermedades preexistentes o crónicas, conocidas o no por el Usuario.
14. Lesiones o accidentes derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público, incluyendo los vuelos fletados particulares.
15. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña o peleas (salvo que se tratase de un caso de legítima defensa comprobada con reporte policial), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Usuario hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del Usuario, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.
16. Cualquier gasto o asistencia que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central de Servicios de Asistencia **MAS SERVICIOS COLOMBIA**.
17. Las indemnizaciones, multas o sanciones a que fuere condenado el Usuario.
18. Cualquier gasto judicial o tributario en el cual pueda incurrir el Usuario.
19. Los beneficios no cubren informes, cambios, gestiones, demandas, defensas, registros tributarios ni ningún tipo de operación diferente a la orientación telefónica.
20. Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo, todo tipo de chequeos preventivos, hernias y sus consecuencias, de curación total, o Exámenes y/o hospitalizaciones después de superada la emergencia del accidente.





21. Riesgos profesionales: si el motivo del servicio del Usuario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, así como las lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias post tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.
22. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos sin licencia de conducir
23. No se brindará asistencia de ningún tipo al Usuario en situación migratoria o laboral ilegal
24. **MAS SERVICIOS COLOMBIA** no tomará a su cargo costos por fisioterapias de ningún tipo.

X. PERDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN

El tomador y/o los usuarios(s) en su caso, quedará(n) privado(s) de todo derecho procedente de la presente asistencia, cuando la reclamación presentada fuere de cualquier manera fraudulenta, si en apoyo de ella se hicieren o utilizaren declaraciones falsas o se emplearen otros medios o documentos engañosos o dolosos.

XI. PROCESO PARA REEMBOLSO

MAS SERVICIOS COLOMBIA se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo a las presentes condiciones generales y montos de cobertura del Plan contratado. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por **MAS SERVICIOS COLOMBIA**, en el marco del presente contrato, podrán ser abonados en moneda local (COP).

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

- a. El Usuario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día finalización de la vigencia del producto otorgado para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.
- b. Una vez recibidos los documentos, **MAS SERVICIOS COLOMBIA** tiene hasta cinco (5) días calendario para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el Usuario.
- c. Con todos los documentos necesarios en mano, **MAS SERVICIOS COLOMBIA** procederá durante los siguientes quince (15) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso.
- d. Siendo procedente el reembolso, **MAS SERVICIOS COLOMBIA** procederá a efectuar el pago en 15 días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización de la transferencia.





Nota: Los reembolsos pagados directamente por MAS SERVICIOS COLOMBIA pueden hacerse a través de transferencia bancaria, giro postal o cheque. MAS SERVICIOS COLOMBIA asumirá los gastos generados por la agencia de giro postal, el envío del cheque, así como los cobros directos de su entidad bancaria; cargos adicionales realizados por el banco del Usuario serán cubiertos por el mismo usuario.

Documentos que debe presentar el usuario para el reembolso

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1077 del Código de Comercio, los beneficiarios podrán allegar los siguientes documentos como prueba de la ocurrencia del siniestro y de su derecho a percibir el pago 30 días calendario después de radicada la totalidad de documentos solicitados.

MUERTE ACCIDENTAL

- Formato de reclamación IN SV FO 01
- SARLAFT – FCC_202305_PN_
- Acta de levantamiento a cadáver y/o necropsia, informe de la autoridad competente en los que se evidencien las circunstancias de tiempo, modo y lugar en cómo ocurrieron los hechos.
- Copia legible del Registro Civil de defunción expedido por autoridad competente.
- Copia legible al 150% del documento de identificación del viajero.
- Copia Legible al 150% de la cédula de los beneficiarios, Copia Legible del Registro Civil de nacimiento.
- Copia Legible del Registro civil de matrimonio o declaración extra – juicio (En caso de ser cónyuge).
- Certificación Bancaria, con: Nombre del banco, tipo y número de cuenta (Por cada uno de los beneficiarios). Con fecha de expedición no mayor a 30 días.

DESMEMBRACION O INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

- Formato de reclamación IN SV FO 01
- SARLAFT – FCC_202305_PN_
- Copia legible y completa con definición de la Junta de Calificación de Invalidez, Regional ó Nacional ó de la EPS ó ARL, donde se certifique PCL; para efectos de la indemnización por el amparo otorgado por la Compañía, la Incapacidad Total y permanente, deberá ser como consecuencia de un accidente conocido por la Compañía previamente y dentro de vigencia de la póliza y la fecha de estructuración de la ITP, deberá estar dentro de la vigencia de la póliza.
- Para desmembración, Historia clínica completa y legible (impresa o digital), que incluya nota de ingreso por urgencias y/o manejo ambulatorio y/o nota de ingreso hospitalario, evoluciones médicas diarias, donde se identifique claramente el
- Accidente ocurrido (tiempo, modo y lugar), y diagnóstico, copia de los reportes de los exámenes de laboratorio, histo-cito-patológicos, moleculares, genéticos, imágenes diagnosticas, procedimientos, descripción quirúrgica, registro de anestesia, hoja de gastos de cirugía, notas de enfermería, hojas de administración de medicamentos. La desmembración deberá ser diagnosticada dentro de las fechas de la vigencia de póliza.
- Copia legible al 150% del documento de identificación del viajero.
- Copia Legible al 150% de la cédula de los beneficiarios del reembolso.





- Certificación Bancarúa, con: Nombre del banco, tipo y número de cuenta (Por cada uno de los beneficiarios). Con fecha de expedición no mayor a 30 días.

AUXILIO EXEQUIAL

- Carta de solicitud del Beneficio detallando identificación del Fallecido, Reclamante y sus datos de contactabilidad.
- Fotocopia autenticada del registro civil de defunción (expedido por notaria).
- Originales de las facturas de los gastos funerarios debidamente canceladas, las cuales deben cumplir con las exigencias mínimas establecidas por la DIAN.
- Fotocopia del documento de identidad de la persona que sufrago los gastos funerarios y persona fallecida.
- Certificación Bancaria.

XII. DERECHO A RETRACTO

El usuario podrá retractarse de la compra de la asistencia, siempre y cuando lo notifique 24 horas antes de que inicie la vigencia de la misma y no haya hecho uso de ninguno de los servicios del programa. En este caso se resolverá el contrato y **MAS SERVICIOS COLOMBIA** reintegrará el dinero que el beneficiario hubiese pagado en un plazo no mayor a 30 días calendario, contados desde el ejercicio del retracto. (Art. 47 Ley 1480 de 2011)

XIII. SERVICIO AL CLIENTE

Conforme con los procedimientos acordados de atención de indicadores de quejas, incidencias presentadas en los servicios. MAS dispondrá del siguiente correo para recibir de manera formal cual queja, petición o reclamo por parte de un usuario: servicioalcliente@mascolombia.co

De acuerdo a los comentarios o soportes del usuario se determinará vía descargos cumpliendo con los ANS pactados por contrato la procedencia y proceso a continuar para la ejecución la resolución del producto no conforme identificado, con un plazo máximo para responder de tres días hábiles.

XIV. CONVENIO DE COMPETENCIA

Queda expresamente convenido entre las partes, en lo relativo a la relación contractual entre el Usuario del producto otorgado y el proveedor que cualquier problema de interpretación sobre los alcances de la misma y/o reclamación judicial, que no puedan ser resueltos en forma amistosa entre las partes, deberán ser sometidos a la jurisdicción de los tribunales colombianos en Bogotá, Colombia con exclusión de cualquier otro foro y jurisdicción que pudiera corresponder.

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





XV. SUBROGACIÓN

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes condiciones generales, **MAS SERVICIOS COLOMBIA** y/o las compañías de seguro que asumen el riesgo como fruto del encargo de **MAS SERVICIOS COLOMBIA** quedarán automáticamente subrogadas en los derechos y acciones que puedan corresponder al Usuario o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas en virtud del evento que motive la asistencia prestada y/o beneficio pagado.

El Usuario del producto otorgado se compromete a abonar en el acto a **MAS SERVICIOS COLOMBIA** todo importe que haya recibido de parte del causante del evento y/o de su(s) Compañía(s) de Seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual el Usuario tiene derecho; ello hasta el monto de los pagos que hubiere recibido de las compañías de seguro en el caso ocurrido

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

Esto sin que la enunciación deba entenderse exclusiva, queda expresamente comprendidos en la subrogación ante **MAS SERVICIOS COLOMBIA**:

- a. los accidentes en cualquier tipo de transporte que sea obligatorio el cubrimiento de SOAT o su equivalente, debe cubrir en primera instancia este seguro. En caso de transporte terrestre de pasajeros en exceso del SOAT seguirá la cobertura de la póliza de responsabilidad civil contractual del vehículo exigida por el Artículo 994 y 1003 del código de comercio y el decreto 170 y 174 de 2001. En exceso de cualquier seguro adicional del transporte terrestre, fluvial o marítimo, **MAS SERVICIOS COLOMBIA** asumirá hasta el monto indicado.
- b. Terceros responsables de un accidente de tránsito.
- c. Terceros responsables del pago de la totalidad o parte de gastos que puedan desencadenarse a causa del evento sufrido por el Usuario, entendiéndose como: seguro médico nacional del Usuario, compañía de asistencia, cobertura de asistencia incluida en la(s) tarjeta(s) de crédito del Usuario.
- d. Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución - total o parcial - del precio de pasajes no utilizados, cuando **MAS SERVICIOS COLOMBIA** haya tomado a su cargo el traslado del Usuario o de sus restos. En consecuencia, el Usuario cede irrevocablemente a favor de **MAS SERVICIOS COLOMBIA** los derechos y acciones comprendidos en la presente cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración que le sea requerida con motivo de la subrogación acordada.





- e. De negarse a prestar colaboración o a subrogar tales derechos a **MAS SERVICIOS COLOMBIA** quedará liberadas de la obligación de cumplir las prestaciones ofertadas y/o debidas. De igual forma **MAS SERVICIOS COLOMBIA** se reserva el derecho de poder ceder en todo o en parte tanto los derechos que le asistieran derivados de la relación contractual con el Usuario, así como la ejecución, prestación de servicios y demás obligaciones a su cargo a terceras personas jurídicas profesionales en el ramo de la asistencia a empresas del ramo.

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

XVI. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE

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

XVII. RECURSO

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

XVIII. RESPONSABILIDAD

MAS SERVICIOS COLOMBIA, no será responsable y no indemnizará al Usuario por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por haberle brindado al Usuario a su solicitud, personas o profesionales para que lo asistan médica, farmacéutica o legalmente. En estos casos, la persona o personas designadas por **MAS SERVICIOS COLOMBIA** serán tenidas como agentes del Usuario sin recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra **MAS SERVICIOS COLOMBIA**, en razón de tal designación. **MAS SERVICIOS COLOMBIA** se esfuerza para poner a disposición de los pasajeros los mejores profesionales de la salud y los mejores medios, sin embargo, no podrán nunca ser tenidos ni total ni parcialmente como responsables por los malos servicios o mala praxis de dichos profesionales o entidades.

XIX. CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN





Toda reclamación tendiente a hacer efectivas las obligaciones que **MAS SERVICIOS COLOMBIA**, asume a través de las presentes condiciones generales, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo máximo improrrogable de treinta (30) días continuos calendario, contados a partir de la fecha del suceso que dio o debería dar lugar a la indemnización o a las prestaciones. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no ejercidos oportunamente.

