

CONDICIONADO GENERAL

Planes de Asistencia en Viajes SafyGo 360

Versión 1.0 · Vigente a partir del 1 de julio de 2026

EMISOR**SafyGo 360 S.A.S.**

RUC: 0195180441001

Cuenca, República del Ecuador

AVISO IMPORTANTE AL BENEFICIARIO: Lea detenidamente este Condicionado antes de iniciar su viaje. La adquisición del plan implica la aceptación plena de todos los términos y condiciones aquí establecidos. En caso de duda, comuníquese con SafyGo 360 antes de su salida.

CAPÍTULO I — DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1. NATURALEZA DEL SERVICIO

SafyGo 360 S.A.S., en adelante «SafyGo 360» o «la Empresa», es una empresa de asistencia en viajes constituida bajo las leyes de la República del Ecuador. Los planes de asistencia que ofrece no constituyen ni equivalen a un contrato de seguro, a un plan de salud prepagada, ni a un servicio de medicina domiciliar o programa de seguridad social. Su finalidad exclusiva es brindar coordinación, gestión y cobertura de urgencias y emergencias imprevisibles que ocurran durante el viaje del Beneficiario, fuera de su país de residencia habitual y dentro del período de vigencia del voucher.

La prestación de los servicios de asistencia es ejecutada operativamente por Quántico Servicios de Asistencia S.A. (QSA), actuando como central de asistencias designada por SafyGo 360. SafyGo 360 responde frente al Beneficiario por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Condicionado, de conformidad con la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) y la normativa vigente en Ecuador.

Art. 2. MARCO LEGAL APLICABLE

El presente Condicionado se rige e interpreta conforme a:

- a) Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC), Codificación 2000-021 y sus reformas.
- b) Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), publicada en el Suplemento del Registro Oficial N.º 459 de 26 de mayo de 2021 y sus reglamentos.
- c) Código Civil de la República del Ecuador, en lo que corresponda a contratos de adhesión y prestación de servicios.
- d) Reglamento General a la LOPDP y las resoluciones emitidas por la Autoridad de Protección de Datos Personales.
- e) Normas del Comité de Comercio Exterior (COMEX) aplicables a servicios de asistencia internacional.

Cualquier controversia derivada de este Condicionado será sometida a la jurisdicción de los jueces competentes de la ciudad de Quito, República del Ecuador, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiere corresponder.

Art. 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Condicionado General aplica a todos los planes de asistencia en viajes comercializados por SafyGo 360, cuyas coberturas, montos y condiciones particulares constan expresamente en el voucher (certificado de asistencia) emitido a favor del Beneficiario. En caso de contradicción entre el presente Condicionado y el voucher, prevalecerán las condiciones del voucher en lo que resulten más favorables al Beneficiario, conforme al principio de interpretación pro consumidor establecido en el Art. 2 de la LODC.

Art. 4. DEFINICIONES

Para efectos del presente Condicionado, los términos que se indican tendrán el siguiente significado:

Beneficiario

Persona natural titular del voucher de asistencia emitido por SafyGo 360, cuyos datos constan en dicho documento y que tiene derecho a recibir las prestaciones contratadas.

Voucher / Certificado	Documento físico o electrónico emitido por SafyGo 360 que individualiza el plan contratado, el Beneficiario, las fechas de vigencia, el destino y los montos máximos de cobertura.
Central de Asistencias	Departamento operativo de QSA que coordina, autoriza y gestiona los servicios de asistencia en nombre de SafyGo 360, disponible las 24 horas, los 365 días del año.
Emergencia / Urgencia	Situación de salud súbita, imprevisible e imprevista, ocurrida durante el viaje, que requiere atención médica inmediata para preservar la vida o evitar daños graves a la salud del Beneficiario.
Preexistencia	Toda condición fisiopatológica de origen anterior a la fecha de inicio de vigencia del voucher, conocida o no por el Beneficiario, diagnosticable mediante métodos de diagnóstico de uso habitual. Solo tiene cobertura en los planes que expresamente la incluyen y hasta el monto indicado en el voucher.
Topes máximos	Montos máximos de cobertura que SafyGo 360 y QSA asumirán por cada prestación, conforme a lo indicado en el voucher del plan contratado.
Gastos UAR	Gastos Usuales, Acostumbrados y Razonables: costo promedio de servicios médicos para tratamientos similares en la misma área geográfica, determinado por el Departamento Médico de QSA.
Deducible	Monto a cargo del Beneficiario en determinadas coberturas, cuando así se indique expresamente en el voucher. Salvo indicación expresa, los planes SafyGo 360 no contemplan deducible.
Período de Carencia	Lapso desde la vigencia del voucher durante el cual determinadas coberturas no son efectivas, conforme a lo indicado en cada plan.
Repatriación Sanitaria	Traslado médicamente indicado del Beneficiario desde el lugar donde se produjo la emergencia hasta el aeropuerto de ingreso a su país de residencia, organizado y sufragado por QSA hasta el tope del plan.

CAPÍTULO II — CONTRATACIÓN, VIGENCIA Y RENOVACIÓN

Art. 5. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El contrato de asistencia en viajes se perfecciona con el pago total del precio del plan y la emisión del voucher correspondiente por parte de SafyGo 360. La adquisición del plan implica el conocimiento y aceptación expresa de este Condicionado por parte del Beneficiario, conforme a lo establecido en el Art. 40 de la LODC.

SafyGo 360 garantiza que el Beneficiario tendrá acceso al presente Condicionado en formato digital en el sitio web www.safygo360.com y en el correo electrónico de confirmación de compra, con anticipación suficiente a la fecha de inicio del viaje.

Art. 6. EDAD DEL BENEFICIARIO

Cada plan tiene establecida una edad máxima de cobertura, la cual consta expresamente en el voucher. El Beneficiario gozará de los beneficios del plan hasta las 00:00 horas del día en que cumpla la edad límite indicada. En el caso de menores de edad, el representante legal asume las obligaciones establecidas en este Condicionado en nombre del menor.

Art. 7. VIGENCIA DEL VOUCHER

La vigencia del plan comienza a las 00:00 horas de la fecha de inicio y termina a las 23:59 horas de la fecha de fin, conforme a la zona horaria del Ecuador continental (GMT-5), independientemente del huso horario del país de destino. Los beneficios cesan automáticamente al vencimiento del voucher, incluso si se están recibiendo servicios, salvo los días complementarios de hospitalización previstos en el Art. 8 del presente Condicionado.

Los planes operan bajo la modalidad de días continuos. Los días no utilizados no son reembolsables ni acumulables. Si el Beneficiario regresa a su país de residencia antes del vencimiento del voucher, la vigencia expira automáticamente.

Art. 8. DÍAS COMPLEMENTARIOS DE HOSPITALIZACIÓN

Si el Beneficiario se encontrase hospitalizado por una enfermedad cubierta (no crónica, preexistente ni recurrente) o por un accidente cubierto al momento del vencimiento del voucher, SafyGo 360 y QSA cubrirán únicamente los gastos de hotelería hospitalaria (estadía en habitación) durante:

- a) Hasta tres (3) días complementarios posteriores al vencimiento, o
- b) Hasta que se agote el tope de cobertura del plan contratado, o
- c) Hasta que el médico tratante otorgue el alta hospitalaria dentro de dicho período.

Lo que ocurra primero. Esta extensión no cubre honorarios médicos, medicamentos, exámenes ni intervenciones adicionales fuera de la estadía hospitalaria.

Art. 9. EXTENSIÓN Y RENOVACIÓN DEL VOUCHER

Si el Beneficiario requiere extender su viaje de manera imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher, sujeto a las siguientes condiciones:

- a) La solicitud debe realizarse con un mínimo de tres (3) días calendario antes del vencimiento del voucher original.

- b) No procede la extensión si el Beneficiario ha utilizado servicios de asistencia durante la vigencia del voucher original.
- c) El nuevo voucher no cubrirá la continuación de tratamientos iniciados bajo el voucher anterior, los cuales pasarán a ser considerados preexistencias.
- d) Si la solicitud se realiza una vez vencido el voucher, o estando el Beneficiario ya en el destino, la nueva emisión tendrá un período de carencia de cinco (5) días para todas las coberturas.
- e) SafyGo 360 se reserva el derecho de aprobar o rechazar la solicitud de extensión, sin obligación de motivar dicha decisión.

CAPÍTULO III — PROTOCOLO DE SOLICITUD DE ASISTENCIA

Art. 10. OBLIGACIÓN DE NOTIFICACIÓN PREVIA

Para acceder a cualquier beneficio del plan, el Beneficiario o su representante está **OBLIGADO** a contactar a la Central de Asistencias **ANTES** de incurrir en cualquier gasto o iniciar cualquier tratamiento, salvo en casos de imposibilidad física comprobable. El incumplimiento de esta obligación faculta a SafyGo 360 y QSA a rechazar el reembolso de los gastos incurridos sin autorización previa.

PLAZO MÁXIMO DE NOTIFICACIÓN: 24 horas desde ocurrido el evento. El incumplimiento de este plazo produce la pérdida automática del derecho a reclamar o solicitar reembolso alguno.

Art. 11. CANALES DE CONTACTO CON LA CENTRAL DE ASISTENCIAS

País / Región	Teléfono	Email / Canal	Disponibilidad
América del Norte (EE.UU., Canadá, México)	+1 305 501 2206	contact@quanticoservicios.com	24h · 365 días
España / Europa	+34 911 986 998	contact@quanticoservicios.com	24h · 365 días
Perú / Sudamérica	+51 1 705 7724	contact@quanticoservicios.com	24h · 365 días
Panamá / Centroamérica	+507 836 5262	contact@quanticoservicios.com	24h · 365 días
WhatsApp (solo chat)	+ 51 984 216 550	Solo mensajes de texto (sin llamadas ni notas de voz)	24h · 365 días
Cuba	+53 52 803 563	asisten@asistur.cu	24h · 365 días
SafyGo 360 Ecuador (ventas y soporte)	0969 400 002	contacto@safygo360.com www.safygo360.com	Lun–Vie 8h–18h Sáb 9h–13h

Si se incurre en gastos por llamadas a la Central de Asistencias, QSA reembolsará el costo debidamente documentado (comprobante de la llamada o factura del hotel si aplica).

Art. 12. PROTOCOLO PASO A PASO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Ante cualquier emergencia o urgencia durante el viaje, el Beneficiario deberá seguir el siguiente protocolo:

Paso	Acción	Detalle
1	Llamar a la Central de Asistencias	Marcar el número del país donde se encuentra (ver Art. 11). Solicitar llamada por cobrar (cargo revertido / collect) o comunicarse por WhatsApp si no es posible llamar. Identificarse con nombre completo y número de voucher.

Paso	Acción	Detalle
2	Proporcionar documentación básica	Enviar por correo o WhatsApp: (a) foto completa del pasaporte con fecha de salida del Ecuador y entrada al país de destino; (b) voucher o comprobante de compra del plan SafyGo 360.
3	Esperar autorización	NO acudir a ningún centro médico, NO incurrir en gastos y NO iniciar tratamiento sin la autorización expresa del Departamento Médico de QSA. Solo en emergencias con riesgo vital inminente puede acudir al centro más cercano, notificando a QSA dentro de las 24 horas siguientes.
4	Seguir las instrucciones médicas de QSA	El Departamento Médico de QSA evaluará el caso y determinará el tratamiento más adecuado, incluyendo la posibilidad de repatriación al Ecuador. El Beneficiario está obligado a aceptar la solución indicada; el rechazo injustificado implica la pérdida de todos los beneficios.
5	Conservar toda la documentación	Guardar originales de: recetas médicas, facturas de atención, informes médicos, constancias de hospitalización, comprobantes de pago y cualquier documento relacionado con la asistencia recibida.
6	Solicitud de reembolso (si aplica)	Si se pagó directamente por imposibilidad de contactar a QSA, presentar la documentación completa al correo atencion.cliente@quanticoservicios.com dentro de los 30 días calendario siguientes al vencimiento del voucher.

IMPORTANTE: Si el Beneficiario acude a un centro médico o incurre en gastos SIN autorización previa de la Central de Asistencias, y sin que medien circunstancias de fuerza mayor debidamente documentadas, SafyGo 360 y QSA no están obligados a reconocer dichos gastos.

Art. 13. SITUACIONES DE EMERGENCIA CON RIESGO VITAL

Cuando el estado del Beneficiario no permita la comunicación previa con la Central de Asistencias (estado de inconsciencia, imposibilidad física absoluta), cualquier acompañante, familiar o tercero podrá realizar la notificación. En este supuesto, la comunicación deberá realizarse dentro de las 24 horas siguientes a que el Beneficiario o su acompañante esté en condiciones de hacerlo, acompañada de constancia médica que certifique la imposibilidad de comunicación oportuna.

Art. 14. TRAMITACIÓN DE REEMBOLSOS

Cuando el Beneficiario haya incurrido en gastos médicos de manera justificada, el proceso de reembolso se registrará por los siguientes plazos:

- El Beneficiario dispondrá de hasta treinta (30) días calendario contados desde el vencimiento del voucher para presentar la documentación completa.
- QSA dispondrá de cinco (5) días hábiles para solicitar documentación adicional faltante.
- El Beneficiario tendrá cinco (5) días hábiles para completar la documentación requerida.
- Con el expediente completo, QSA emitirá la carta de aprobación o rechazo en un plazo de cinco (5) días hábiles.

- e) El pago del reembolso aprobado se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción de los datos de pago del Beneficiario.

Los reembolsos se realizarán en dólares de los Estados Unidos de América (USD), a la tasa de cambio vigente al momento de la asistencia. SafyGo 360 reembolsará gastos UAR (Usuales, Acostumbrados y Razonables), no necesariamente el valor facturado si éste supera los estándares de mercado del país de atención.

CAPÍTULO IV — COBERTURAS, EXCLUSIONES Y LÍMITES

Art. 15. COBERTURAS INCLUIDAS

Los beneficios específicos de cada plan —montos, límites, condiciones particulares y destinos cubiertos— constan en el voucher emitido al Beneficiario. El presente Condicionado establece las reglas generales de aplicación de dichas coberturas. Las coberturas que podrán estar incluidas según el plan contratado son, entre otras:

- a) Asistencia médica por accidente o enfermedad (incluida COVID-19).
- b) Condición médica preexistente y/o crónica (solo en planes que lo contemplen expresamente).
- c) Asistencia odontológica de urgencia (dolor agudo, trauma o infección).
- d) Gastos de medicamentos autorizados por la Central de Asistencias.
- e) Repatriación sanitaria y traslado de emergencia.
- f) Repatriación de restos mortales.
- g) Hotel por cuarentena médica por COVID-19.
- h) Hotel por convalecencia (requiere hospitalización mínima de 7 días).
- i) Traslado de familiar en caso de hospitalización superior a 10 días.
- j) Acompañamiento de menores de 12 años y/o mayores de 75 años.
- k) Futura mamá (hasta la semana de gestación indicada en el voucher; límite de edad 45 años).
- l) Cobertura en crucero por enfermedad o accidente.
- m) Práctica de deporte amateur, recreativo, extremo o profesional (según plan).
- n) Garantía de gastos de cancelación multicausa del viaje.
- o) Gastos por demora en la devolución de equipaje (más de 6 horas).
- p) Indemnización por pérdida definitiva de equipaje.
- q) Gastos por vuelo demorado o cancelado (más de 6 horas) + acceso a Sala VIP.
- r) Transferencia de fondos para necesidad urgente y para fianza legal.
- s) Regreso anticipado por fallecimiento de familiar o siniestro en el hogar.
- t) Asistencia legal por accidente de tránsito.
- u) Reemplazo de ejecutivo en caso de hospitalización grave en viaje de negocios.
- v) Servicio de intérprete telefónico.
- w) Orientación en caso de extravío de documentos y/o equipaje.
- x) ConciERGE 24h e información turística.
- y) Transmisión de mensajes urgentes.

Art. 16. EXCLUSIONES GENERALES — APLICABLES A TODOS LOS PLANES

Quedan expresamente excluidas de toda cobertura las situaciones, condiciones y gastos que se detallan a continuación:

16.1 Exclusiones Médicas

- a) Enfermedades preexistentes, crónicas o recurrentes, incluidas sus agudizaciones, secuelas y consecuencias, salvo en los planes que expresamente contemplan esta cobertura y hasta el monto indicado en el voucher.
- b) Cáncer en todos sus estadios, quimioterapia, radioterapia y tratamientos oncológicos.
- c) Diálisis, trasplante de órganos y tratamientos de sustitución renal.
- d) VIH/SIDA y enfermedades de transmisión sexual (sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, VPH y similares).

- e) Enfermedades mentales, neurológicas y psiquiátricas (depresión, psicosis, esquizofrenia, demencia, Alzheimer).
- f) Enfermedades congénitas y malformaciones conocidas antes del inicio del viaje.
- g) Procedimientos electivos, estéticos, chequeos de rutina, tratamientos de largo plazo o controles de seguimiento.
- h) Beneficiario con diagnóstico terminal previo al inicio del voucher.
- i) Lesiones autoinfligidas, intento de suicidio o actos deliberados contra la propia integridad.
- j) Consecuencias de consumo de alcohol, drogas o estupefacientes.
- k) Abortos inducidos por decisión propia o de terceros.
- l) Parto planificado fuera del país de residencia.
- m) Tratamientos o procedimientos iniciados antes del inicio del voucher o continuación de los mismos.

16.2 Exclusiones Operativas

- a) Gastos no autorizados previamente por la Central de Asistencias, salvo emergencia con riesgo vital debidamente documentada.
- b) Gastos incurridos durante el período de carencia, cuando éste aplique.
- c) Beneficiario en situación migratoria o laboral irregular en el país de destino.
- d) Dos vouchers activos simultáneamente para el mismo Beneficiario y período; el segundo queda automáticamente nulo.
- e) Gastos de acompañantes del Beneficiario no cubiertos expresamente por el plan.
- f) Deportes, actividades o disciplinas no incluidas en la lista taxativa del plan contratado.
- g) Motociclismo y automovilismo en cualquier modalidad deportiva o recreativa.
- h) Actividades deportivas fuera de pistas o áreas reglamentarias.
- i) Pérdida de equipaje de mano o cabina, o equipaje no registrado oficialmente ante la aerolínea con código PIR.

16.3 Exclusiones por Causa de Fuerza Mayor

- a) Guerras, conflictos armados, actos de terrorismo, rebeliones, insurrecciones civiles, declaradas o no.
- b) Catástrofes naturales, sismos, erupciones volcánicas, inundaciones, cuando impidan la prestación del servicio.
- c) Huelgas, lockout, actos de autoridades gubernamentales que afecten la prestación del servicio.

En los supuestos de fuerza mayor, SafyGo 360 y QSA quedan exentos de responsabilidad. Una vez superado el evento de fuerza mayor, se comprometen a retomar las prestaciones en el menor plazo posible.

Art. 17. DEDUCIBLE O FRANQUICIA

Salvo que el voucher del plan contratado indique expresamente la aplicación de un deducible, los planes de asistencia en viajes SafyGo 360 no contemplan deducible a cargo del Beneficiario. La coordinación y pago de los servicios autorizados se realiza directamente entre QSA y el prestador médico, sin que el Beneficiario deba adelantar fondos propios.

CAPÍTULO V — OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Art. 18. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

El Beneficiario se obliga a:

- a) Contactar a la Central de Asistencias dentro de las 24 horas siguientes a cualquier evento que genere o pueda generar una prestación cubierta.
- b) Proporcionar información veraz y completa sobre su estado de salud, historial médico y las circunstancias del evento, cuando le sea requerido.
- c) Obtener autorización previa de la Central de Asistencias antes de incurrir en gastos médicos u otros gastos cubiertos.
- d) Acatar las instrucciones del Departamento Médico de QSA, incluyendo la aceptación de la repatriación sanitaria cuando ésta sea recomendada.
- e) Conservar y presentar a QSA todos los documentos originales que sustenten los gastos y la asistencia recibida.
- f) Informar a SafyGo 360 o QSA sobre cualquier otro seguro o cobertura que pueda ser aplicable al mismo evento.
- g) Autorizar a QSA a acceder a su historia clínica en la medida necesaria para evaluar y resolver su solicitud de asistencia.
- h) Cumplir con los requisitos de viaje para menores de edad, incluyendo autorizaciones notariales y documentación migratoria requerida.

Art. 19. OBLIGACIONES DE SAFYGO 360

SafyGo 360 se obliga a:

- a) Garantizar la disponibilidad de la Central de Asistencias las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de los canales indicados en el Art. 11.
- b) Brindar las prestaciones contratadas conforme a los montos y condiciones establecidos en el voucher y el presente Condicionado.
- c) Informar al Beneficiario de manera clara y oportuna sobre las exclusiones, límites y condiciones del plan antes de su adquisición.
- d) Tramitar las solicitudes de reembolso dentro de los plazos establecidos en el Art. 14.
- e) Mantener la confidencialidad de los datos personales del Beneficiario conforme a la LOPDP y el Art. 22 del presente Condicionado.
- f) Poner a disposición del Beneficiario el presente Condicionado en el sitio web www.safygo360.com y en el correo de confirmación de compra.

CAPÍTULO VI — PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Art. 20. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

SafyGo 360 S.A.S., con domicilio en Quito, República del Ecuador, actúa como Responsable del Tratamiento de los datos personales del Beneficiario, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD) y su Reglamento General.

Art. 21. DATOS RECOPIADOS Y FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

SafyGo 360 recopila y trata los siguientes datos personales para las finalidades que se indican:

- a) Datos de identificación (nombre, apellidos, número de pasaporte, fecha de nacimiento, nacionalidad): finalidad de emisión del voucher, identificación del Beneficiario y gestión de la asistencia.
- b) Datos de contacto (correo electrónico, teléfono, dirección): finalidad de comunicación operativa y envío del voucher.
- c) Datos de salud (historial médico, diagnósticos, tratamientos): finalidad exclusiva de evaluación y gestión de la asistencia médica. Estos datos se consideran datos sensibles conforme al Art. 26 de la LOPDP y solo serán tratados con el consentimiento expreso del Beneficiario, el cual se entiende otorgado al adquirir el plan.
- d) Datos de viaje (destino, fechas, itinerario): finalidad de verificación de vigencia y aplicabilidad del plan.
- e) Datos de pago (modalidad de pago, referencia de transacción, no se almacena información completa de tarjetas): finalidad de facturación y registro contable.

Art. 22. PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS

SafyGo 360 garantiza que el tratamiento de datos personales se realizará conforme a los principios establecidos en el Art. 10 de la LOPDP:

- a) Licitud, lealtad y transparencia: los datos se tratan con base legal y de manera transparente.
- b) Limitación de la finalidad: los datos solo se usarán para los fines indicados en el Art. 21 y no se cederán a terceros sin consentimiento del Beneficiario, salvo a QSA como encargado del tratamiento necesario para la prestación del servicio.
- c) Minimización de datos: solo se recopilan los datos estrictamente necesarios para la prestación del servicio.
- d) Exactitud: SafyGo 360 adoptará medidas razonables para mantener los datos actualizados.
- e) Limitación del plazo de conservación: los datos se conservarán durante la vigencia del voucher y hasta cinco (5) años adicionales por obligaciones legales contables y tributarias, luego de lo cual serán eliminados o anonimizados.
- f) Integridad y confidencialidad: se aplicarán medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos contra accesos no autorizados, pérdida o destrucción.

Art. 23. DERECHOS DEL BENEFICIARIO COMO TITULAR DE DATOS

De conformidad con los Arts. 19 al 24 de la LOPDP, el Beneficiario tiene los siguientes derechos respecto a sus datos personales:

- a) Derecho de acceso: conocer qué datos personales trata SafyGo 360 y con qué finalidad.
- b) Derecho de rectificación: solicitar la corrección de datos inexactos o incompletos.
- c) Derecho de eliminación (supresión): solicitar la eliminación de sus datos cuando ya no sean necesarios para la finalidad original, salvo obligación legal de conservación.

- d) Derecho de oposición: oponerse al tratamiento de sus datos para finalidades de marketing o comunicaciones comerciales.
- e) Derecho a la portabilidad: recibir sus datos en formato estructurado y de uso común.
- f) Derecho a no ser objeto de decisiones automatizadas: no ser sometido a decisiones que le produzcan efectos jurídicos basadas exclusivamente en tratamiento automatizado.
Para ejercer estos derechos, el Beneficiario podrá dirigir su solicitud por escrito a: contacto@safygo360.com, identificándose con nombre completo y número de voucher o cédula/pasaporte. SafyGo 360 responderá dentro de los plazos establecidos en la LOPDP.

Art. 24. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS

SafyGo 360 informa al Beneficiario que, para la prestación del servicio de asistencia, sus datos personales serán transferidos a QSA con domicilio en Panamá, en su calidad de encargado del tratamiento. Dicha transferencia se realiza amparada en el Art. 70 de la LOPDP, bajo las garantías adecuadas establecidas en el contrato de encargo entre SafyGo 360 y QSA, que incluye cláusulas de confidencialidad, limitación de finalidad y obligaciones de seguridad equivalentes a las exigidas por la normativa ecuatoriana.

CAPÍTULO VII — DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Art. 25. GARANTÍAS CONFORME A LA LODC

SafyGo 360 reconoce y garantiza al Beneficiario todos los derechos establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, incluyendo:

- a) Derecho a recibir el servicio en las condiciones ofertadas, conforme al Art. 18 de la LODC.
- b) Derecho a la información previa, veraz, completa y oportuna sobre el plan contratado, sus coberturas, exclusiones y limitaciones.
- c) Derecho a que las cláusulas ambiguas o poco claras de este Condicionado se interpreten de la manera más favorable al Beneficiario (Art. 2 LODC — principio pro consumidor).
- d) Derecho a presentar reclamos ante SafyGo 360 y, en caso de no obtener respuesta satisfactoria, ante la Defensoría del Pueblo o las autoridades competentes de protección al consumidor del Ecuador.
- e) Derecho a no ser objeto de prácticas abusivas, cláusulas vejatorias ni publicidad engañosa.

Art. 26. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

El Beneficiario que considere que SafyGo 360 ha incumplido las obligaciones del presente Condicionado podrá:

- a) Presentar su reclamo por escrito a: contacto@safygo360.com o al WhatsApp 0969 400 002, con descripción del hecho, voucher y documentación de respaldo. SafyGo 360 responderá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.
- b) Si la respuesta no fuere satisfactoria, el Beneficiario podrá acudir a la Defensoría del Pueblo del Ecuador, al Centro de Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, o a los jueces competentes de Quito.
- c) La presentación de un reclamo no suspende las obligaciones de SafyGo 360 respecto a asistencias en curso.

Art. 27. PROHIBICIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS

SafyGo 360 declara que el presente Condicionado ha sido redactado procurando claridad, equilibrio y respeto a los derechos del Beneficiario. Cualquier cláusula que, conforme a la LODC, pudiese ser considerada abusiva o contraria al orden público, se tendrá por no escrita, sin que ello afecte la validez del resto del Condicionado.

CAPÍTULO VIII — DISPOSICIONES FINALES

Art. 28. SEGUROS COEXISTENTES Y SUBROGACIÓN

Si el Beneficiario contase con otro seguro o cobertura aplicable al mismo evento, está obligado a comunicarlo a SafyGo 360 y QSA. SafyGo 360 se subroga en los derechos del Beneficiario frente a terceros responsables del siniestro, en la medida de los gastos efectivamente sufragados. El Beneficiario está obligado a colaborar y a no realizar actos que perjudiquen el ejercicio de este derecho de subrogación.

Art. 29. MODIFICACIÓN DEL CONDICIONADO

SafyGo 360 se reserva el derecho de modificar el presente Condicionado. Cualquier modificación que afecte a vouchers ya emitidos y en vigencia requerirá comunicación previa al Beneficiario con al menos quince (15) días de anticipación a su entrada en vigor, conforme al Art. 43 de la LODC. Para nuevas contrataciones, el Condicionado vigente al momento de la compra será el aplicable.

Art. 30. NULIDAD PARCIAL

La nulidad o ineficacia de cualquier cláusula del presente Condicionado no afectará la validez de las restantes, que conservarán plena vigencia. En caso de nulidad, la cláusula afectada se entenderá reemplazada por la disposición legal aplicable más favorable al Beneficiario.

Art. 31. JURISDICCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Las controversias derivadas del presente Condicionado que no pudieren resolverse mediante el procedimiento de reclamos establecido en el Art. 26 serán sometidas, a elección del Beneficiario, a:

- a) Mediación ante el Centro de Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, o
- b) Jurisdicción de los jueces y tribunales competentes de la ciudad de Quito, República del Ecuador.

Queda expresamente excluido cualquier otro fuero o jurisdicción distinta a la ecuatoriana para conflictos con consumidores residentes en Ecuador.

Art. 32. ACEPTACIÓN DEL CONDICIONADO

El Beneficiario declara que, previo a la adquisición del plan, ha tenido acceso al presente Condicionado, lo ha leído, comprendido y aceptado en su integridad. La aceptación se confirma con el pago del plan y/o el uso o intento de uso de cualquiera de sus beneficios. SafyGo 360 conservará el registro de la aceptación electrónica como constancia del consentimiento informado del Beneficiario.

SafyGo 360 S.A.S.

Quito, República del Ecuador · www.safygo360.com · contacto@safygo360.com · WhatsApp: 0969 400 002

Condicionado General versión 1.0 — vigente a partir del 1 de julio de 2026

Este documento es de uso contractual. Para la versión más reciente del Condicionado General visite: www.safygo360.com/condicionado. Las coberturas, montos y condiciones particulares de cada plan constan en el voucher emitido al Beneficiario. El presente Condicionado General debe adjuntarse al voucher en el momento de la emisión.