

GUÍA DE ASISTENCIA



PASSENGER ASSISTANCE PROTECTING DREAM

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Si necesita solicitar atención, debe primero contactarse con nuestra Central de Servicios de Asistencia Passenger Assistance, antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto. Para poder comunicarse con dicha central vía telefónica debe solicitar la llamada por cobrar o llamar directamente a la Central de Servicios de Asistencia en los números habilitados por los países indicados en su certificado de asistencia. En muchos países es necesario contactar a la operadora para luego acceder a la llamada por cobro revertido. En caso tal de existir cobro por llamar a la Central de Servicios de Asistencia Passenger Assistance le reembolsará el costo de la llamada; para ello solicitamos guardar el comprobante o factura por el pago de dicha llamada, donde esté reflejado el cobro a alguno de los números indicados en su certificado de asistencia. Es obligatorio siempre llamar y reportar la emergencia. En los casos en que no pueda hacerlo personalmente deberá y podrá hacerlo cualquier acompañante, amigo o familiar pero siempre la llamada o al Gso deberá hacerse a más tardar dentro de las 24 horas de haber sucedido la emergencia. El no cumplimiento de esta norma acarrea la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del Beneficiario. En caso de sufrir demora y/o pérdida de equipaje, no abandone el aeropuerto sin haberse comunicado con la Central de Servicios de Asistencia Passenger Assistance y haber realizado el reclamo correspondiente ante la línea aérea. Recuerde que este es un requisito y facilita la búsqueda y seguimiento del mismo. Al comunicarse con nuestra Central de Servicios de Asistencia Passenger Assistance le recomendamos tener a su alcance: Nombre completo del beneficiario, número de certificado de asistencia, número de

documento de Identidad, lugar en donde se encuentra el beneficiario que requiere asistencia y teléfonos de contacto; de ser el caso de asistencia por demora y/o pérdida de equipaje tener a su alcance el documento P.I.R (Property Irregularity Report) que le brinda la línea aérea al realizar su reclamo. Esto facilitado a nuestra central de Servicios de Asistencia Passenger Assistance brindarle una rápida y eficaz asistencia. Recuerde siempre que a partir de la primera asistencia o servicio prestado debe comunicarse con nuestra Central de Servicios de Asistencia Passenger Assistance para obtener autorización de nuevas asistencias o servicios complementarios de la atención inicial hasta los topes de cobertura de acuerdo al plan contratado que así lo establezcan expresamente las Condiciones Generales.

Nota: Este documento es un resumen de las cláusulas contenidas de las Condiciones Generales y pretende ser una referencia rápida para el beneficiario. Recuerde que cada plan tiene sus propias condiciones y montos máximos de asistencia. Por favor, consulte en su certificado de asistencia el detalle de beneficios y/o prestaciones contratados. Invitamos a los Beneficiarios de un certificado de asistencia PASSENGER ASSISTANCE a leer las condiciones Generales antes de emprender su viaje. Este Documento se pone a disposición del Beneficiario al momento de la compra del plan que brinda PASSENGER ASSISTANCE. El Beneficiario declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales que también se encuentra a su disposición en nuestra página web.

www.passenger-assistance.com

GENERALIDADES Y DEFINICIONES

01) Asistencia médica por accidente/enfermedad o condición médica no preexistente

Se prestarán en caso de accidente y enfermedad o condición médica aguda e imprevista no preexistente.

02) Medicamentos recetados

Passenger Assistance se hará cargo de los gastos de los medicamentos recetados por el Médico Tratante de la Central de Servicios de Asistencia hasta los montos establecidos en los topes de cobertura del plan contratado. los desembolsos realizados por el Beneficiario para la compra de medicamentos autorizados por la Central de Asistencia serán reintegrados, una vez retornado al país de origen, y con la previa presentación de los comprobantes originales de compra.

03) Emergencia dental

Passenger Assistance se hará cargo de los gastos por atención odontológica derivados de una urgencia, debido o causada por un trauma, accidente o infección, limitándose únicamente al tratamiento del dolor y/o a la extracción de la pieza dentaria resultante de infección o trauma únicamente.

04) Asistencia médica por enfermedad o condición médica preexistente

Si el Beneficiario padeciera de una enfermedad preexistente o crónica al inicio de su viaje al exterior, aun cuando no fuera de su conocimiento, como se ha establecido en las Condiciones Generales, Passenger Assistance reconocerá la primera consulta para la atención del cuadro clínico agudo en la que se determine la preexistencia de la enfermedad o condición médica hasta los

topes de cobertura de acuerdo al plan contratado solo en aquellos casos que así lo establezcan expresamente las Condiciones Generales.

05) Traslado sanitario y/o repatriación sanitaria

En caso de emergencia o de urgencia y si la Central de Servicios de Asistencia lo juzgare necesario, se organizará el traslado del Beneficiario al centro de salud más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia considere más adecuado según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad, o la repatriación si correspondiera, según criterio del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia.

06) Repatriación funeraria

En caso de fallecimiento del Beneficiario durante la vigencia de su certificado de asistencia a causa de un evento no excluido en las condiciones generales. Passenger Assistance organizada y sufragará la repatriación funeraria.

07) Acompañamiento de menores / Acompañamiento de beneficiarios mayores de 75 años

Si un Beneficiario viajaba como único acompañante de menores de quince (15) años o un mayor de 75 años también Beneficiario de un plan de asistencia, Passenger Assistance y por causa de enfermedad o accidente constatado por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, se verá habilitado para otorgarse de ellos, Passenger Assistance organizará a su cargo de desplazamiento de dichos menores hasta el domicilio habitual en su país de origen, por el medio que considere más adecuado.

CERTIFICACIÓN ISO 9001

08) Traslado de un familiar por hospitalización

En caso de que la hospitalización de un Beneficiario, viajando solo y no acompañado, fuese superior a diez (10) días, Passenger Assistance se hará cargo de un pasaje aéreo en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un familiar de. En caso de contemplado en la tabla de beneficios de los productos.

09) Gastos de hotel por convalecencia

Cuando de acuerdo con el médico tratante y en común acuerdo con el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, el Beneficiario hubiese estado internado en un hospital al menos cinco (5) días y que a su salida deba obligatoriamente guardar reposo forzoso, Passenger Assistance cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su plan de asistencia, con un máximo de 10 (diez) días.

10) Compensación por vuelo demorado o cancelado

Si el vuelo del Beneficiario fuera demorado por más de seis (6) horas consecutivas a la programada originalmente, y siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte durante ellas, Passenger Assistance reintegrará hasta el tope de cobertura convenido en razón de gastos de hotel, comidas y comunicaciones realizadas durante la demora y contra la presentación de sus comprobantes originales, acompañados de un certificado de la compañía aérea reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del Beneficiario.

11) Compensación por demora en devolución de equipaje

Passenger Assistance reintegrará al Beneficiario cuyo plan de asistencia así lo establezca, mediante la presentación de los comprobantes originales de compras de elementos de primera necesidad, realizadas durante el lapso de demora en la entrega de su equipaje. Las compras deberán ser hechas después de haber sido realizado el reclamo pertinente con la aerolínea, así como de haber dado aviso a la Central de Servicios de Asistencia y proporcionado el número PIR correspondiente otorgado por la aerolínea. Esta prestación se brindará únicamente si el equipaje no es localizado dentro de las seis(6) horas contadas a partir del arribo del vuelo. Si la demora o el extravío del equipaje ocurren en vuelos de conexión, en un vuelo de regreso al país de origen y/o de residencia habitual del Beneficiario, no se otorgará compensación alguna. En caso tal que el equipaje sea declarado como perdido totalmente por parte de la compañía aérea, se deducirá del monto a reembolsar por concepto de "Compensación por pérdida de equipaje". Este servicio opera por reembolso previa autorización de la Central de Servicios de Asistencia y regido por los tiempos establecidos en los trámites de reembolso.

12) Compensación complementaria por pérdida total de equipaje en línea aérea

Passenger Assistance indemnizará al Beneficiario de forma complementaria, la misma suma que paga o reconoce la aerolínea hasta el tope especificado en la tabla de beneficios y que la línea aérea y la Central de Passenger Assistance hayan sido notificadas del hecho por el Beneficiario antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida.

13) Orientación en caso de extravío de equipaje/documentos

Passenger Assistance asesorará al Beneficiario para la denuncia del extravío o robo de su equipaje y efectos personales, para lo cual pondrá a su disposición los servicios de la Central de Servicios de Asistencia más próxima. Igualmente, Passenger Assistance asesorará al Beneficiario en caso de pérdida de documentos de viajes, y/o tarjetas de crédito dándole las instrucciones para que el Beneficiario interponga los denuncios respectivos, y tramite la recuperación de los mismos.

14) Viaje de regreso por fallecimiento de familiar en 1° grado de consanguinidad

Si el Beneficiario debiera retornar a su país de residencia habitual por causa del fallecimiento de un familiar directo (padre, cónyuge, hijo o hermano) allí residente, Passenger Assistance se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del Beneficiario a su país de origen, únicamente cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso. Esta asistencia deberá acreditarse mediante certificado de defunción del familiar y documento que acredite el parentesco.

15) Pérdida de Pasaporte

Passenger Assistance subsidiará al Beneficiario del plan que así lo establezca hasta el tope indicado en la tabla de beneficios, por los costos que hubiera podido ocasionar la reposición de su pasaporte por hurto o pérdida en el extranjero.

16) Seguro por muerte accidental en transporte público:

Passenger Assistance otorgará cobertura de seguro de vida por muerte accidental en transporte público hasta el monto específicamente contratado y dicho beneficio deberá constar expresamente en el certificado del Beneficiario. Este beneficio de asistencia aplica a todos los beneficiarios menores de 75 años.

17) Vigencia - Validez

Es el que transcurre desde las cero horas del día de comienzo de validez de dicho plan, estando el pasajero en territorio extranjero, hasta las 24(23.59) horas del día del fin de dicha validez amós fechas reflejadas en el certificado de asistencia adquirido por el Beneficiario.

18) Reintegro

a.El Beneficiario tiene hasta treinta(30) días continuos a partir del día finalización de la vigencia del certificado de asistencia 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, Passenger Assistance tiene hasta cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el Beneficiario.

c.Con todos los documentos necesarios en mano, Passenger Assistance procederá durante los siguientes cinco (5) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso.

d.Siendo procedente el reembolso Passenger Assistance procederá a efectuar el pago en 30 días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización de la transferencia.

e.Los reembolsos pagados directamente por Passenger Assistance pueden hacerse a través de transferencia bancaria, giro postal o cheque.

Nota: La Central de Servicios de Asistencia se reserva el derecho de decidir el más adecuado de entre los tratamientos propuestos por el cuerpo médico y/o la repatriación al país de residencia si su condición física lo permitiere. Si a juicio de los médicos tratantes de la Central de Servicios de Asistencia fuese posible el regreso al lugar de origen para recibir en él tratamiento de larga duración, cirugía programable o cirugías no urgentes, se procederá a la repatriación del Beneficiario, quien está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su plan Passenger Assistance.

19) Exclusiones

Revise las exclusiones aplicables a la asistencia según el Condicionado General.

Para solicitar asistencia antes de iniciar cualquier acción o realizar gastos, debe contactarse con nuestra central de asistencia:

ALEMANIA	8007237977	PORTUGAL	800180143
ARGENTINA	8006662363	REINO UNIDO	8082347454
BRASIL	8000380622	ESTADOS UNIDOS	1 954 271 0202
ESPAÑA	900838022	ESTADOS UNIDOS	1 888 816 1811
ESPAÑA	900938719	SKYPE	Asistencia. Internacional
FRANCIA	805089450	E-MAIL	assistance@ilsols.com
ITALIA	800794540	WHATSAPP	+57-316-763-6033
Desde el resto del mundo por cobro revertido a 1 954 306 0611 (Estados Unidos)			



Para conocer mayor detalles de los planes, coberturas, limitaciones y exclusiones invitamos a los beneficiados leer las condiciones generales a través de nuestra página web www.passenger-assistance.com o código QR en su Certificado de Asistencia.

Nota: Este documento es un resumen de las cláusulas contenidas de las Condiciones Generales y pretende ser una referencia rápida para el beneficiario. Recuerde que cada plan tiene sus propias condiciones y montos máximos de asistencia. Por favor, consulte en su certificado de asistencia el detalle de beneficios y/o prestaciones contratados. Invitamos a los Beneficiarios de un certificado de asistencia PASSENGER ASSISTANCE a leer las condiciones Generales antes de emprender su viaje. Este Documento se pone a disposición del Beneficiario al momento de la compra del plan que brinda PASSENGER ASSISTANCE. El Beneficiario declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales que también se encuentra a su disposición en nuestra página web www.passenger-assistance.com