



TARJETA DE ASISTENCIA AL VIAJERO

INDICACIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Si necesita solicitar nuestro servicio de asistencia, debe primero comunicarse con nuestra Central de Servicios de Asistencia, antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto, para ello deberá contactar a nuestra Central por vía telefónica y/o a través de nuestros distintos canales de comunicación indicados en su Voucher de Asistencia, tarjeta y condicionado general, solicitar la llamada por cobrar o por el receptor de la llamada (cargo revertido o collet). En muchos países es necesario contactar a la operadora para luego acceder al cobro revertido o si lo prefiere puede contactarnos a través de nuestro WhatsApp únicamente como mensajería de texto y/o solicitar una llamada. En caso de existir cobro por alguna llamada a nuestra Central de Asistencias, Travel Care Assistance reembolsará el costo de la llamada, para lo cual deberá consignar el comprobante de pago de la llamada. En caso de llamadas efectuadas desde hoteles, deberá consignar copia de la factura donde se encuentre el cobro de la llamada con el número correspondiente. En todos los casos es obligación del pasajero llamar siempre y reportar la emergencia. En los casos en que no pueda hacer la llamada personalmente deberá y podrá hacerlo cualquier acompañante, amigo o familiar. El no cumplimiento de esta norma produce la pérdida automática de cualquier beneficio, derecho de asistencia y/o reembolsos.

En caso que usted se encuentre imposibilitado de entrar en contacto con la Central de Asistencias y no tuviera ningún acompañante que pueda notificarlo, podrá recurrir por propia cuenta al servicio médico de emergencia próximo al lugar donde se encuentre; no obstante, tiene el deber u obligación de notificar y entrar en contacto con la Central de Asistencia dentro de las 24 horas siguientes al alta médica y presentar los informes médicos en los cuales constate el hecho que le impidió realizar la notificación, de ser el caso deberá suministrar las constancias y comprobantes originales que justifiquen la situación a fin de ser sometidos a estudio para su respectiva evaluación de reembolso hasta los topes establecidos para la asistencia brindada según en el plan contratado.

Será siempre necesario diligenciar el Formulario (MRF) en el momento en el que se registren en un centro hospitalario, con el objeto de cooperar en el análisis de reembolsos y/o en la toma de decisiones sobre determinados casos que requieran del estudio del historial médico del pasajero.

El formato debe ser llenado en las siguientes 24 horas de ocurrida la emergencia, Travel Care Assistance no tomará cargo de las asistencias en las que el pasajero no presente dicho formulario en el tiempo establecido.

Es de suma importancia tener en cuenta que Travel Care Assistance no se tomará a cargo ningún gasto ni efectuará ningún reembolso de gastos devengados en situaciones de emergencia, si no se diera estricto cumplimiento al procedimiento de solicitud de asistencia establecidos en las líneas anteriores ya mencionadas. Por ello deberá solicitar y obtener siempre la autorización de nuestra Central de Asistencias antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación a los beneficios de asistencia otorgados hasta los topes del plan contratado.

Para que opere todo reembolso de gastos sufragados es requisito indispensable que se haya contactado con nuestra Central de Asistencia.

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso y procedimientos son:

a) El pasajero tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día de finalización de la vigencia del voucher de asistencia para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Vencido este plazo, pierde todo beneficio o derecho de reembolso.

b) Los documentos deberán enviarse a: contac@quanticoservicios.com, atencion.cliente@quanticoservicios.com con copia a gestion@travelcareassistance.com. Una vez recibidos los documentos, Travel Care Assistance tendrá un plazo de cinco (05) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el pasajero.

c) Consignados todos los documentos necesarios por el pasajero, Travel Care Assistance tendrá un plazo de cinco (05) días hábiles siguientes para analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso.

d) En caso de ser procedente, Travel Care Assistance procederá a efectuar el pago dentro de 30 días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización del

abono, para ello una vez autorizado el reembolso, el pasajero contará con un plazo de 60 días continuos siguientes para enviar el formato de solicitud de reembolso para proceder con el abono. Finalizado ese plazo, el pasajero perderá el derecho de cobro del mismo.

e) La recaudación de todos los documentos detallados y los que consideren pertinentes el Departamento de Administración, quedarán como responsabilidad única y absoluta del pasajero, así como su envío al Departamento de Reembolsos para su estudio y aprobación.

NOTA: Es requisito indispensable que el pasajero envíe el reporte médico detallado día por día. No entregar este documento en los tiempos establecidos acarreará la pérdida del reintegro.

El pasajero estaría expuesto a perder todo derecho a cobro de indemnización, compensación y/o reintegro si omite las obligaciones existentes expresadas en estas indicaciones que se encuentran detalladas en las condiciones generales, o si actúa de mala fe presentando documentación fraudulenta o entregando pruebas falsas.

PLANES DE LARGA ESTADÍA (Viajes de Estudio)

Si su plan de Asistencia es un plan de Larga Estadía por viaje de estudio, deberá presentar de manera obligatoria su certificado y/o visado de estudios al momento de solicitar una asistencia en el destino de viaje donde se encuentra, el no cumplimiento de esta exigencia produce la pérdida automática de todo beneficio de asistencia.

PARÁGRAFO ÚNICO:

En caso de que los servicios requieran ser prestados en algunos países tales como Estados Unidos de Norteamérica y en Europa, debido a razones de estandarización informática la mayoría de los centros médicos asistenciales tales como hospitales, consultorios, clínicas, laboratorios suelen enviar facturas y/o reclamos de pago a los pacientes atendidos, inclusive aún después de que las cuentas o facturas hayan sido pagadas y saldadas.

En caso de que ello ocurra, el BENEFICIARIO deberá comunicarse por las diferentes vías de contacto a la Central de Asistencias o escribiendo a billing@quanticoservicios.com, contact@quanticoservicios.com con copia a gestion@travelcareassistance.com y notificar esta situación. Nuestra Central de Asistencia se encargará de aclarar dicha situación con el centro hospitalario correspondiente.

Es obligación del pasajero antes de iniciar el viaje verificar que todos los datos consignados en el voucher de asistencia que contiene la emisión de un plan de Travel Care Assistance estén correctos. Debe verificar específicamente que los números telefónicos indicados como contacto en caso de emergencia, el producto adquirido y las coberturas solicitadas sean los correctos, así como los nombres y apellidos y las fechas de vigencia. Si observa algún error debe comunicarse de manera inmediata con el agente emisor para su corrección.

Después de emitido el voucher e iniciado el viaje, no tendrá derecho de exigir y/o reclamar algún servicio no especificado para el producto indicado en el voucher de asistencia.

EXTENSIÓN DE VIAJE Y SOLICITUD DE NUEVO VOUCHER

Cuando el pasajero prolongue su viaje en forma imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher de asistencia. Travel Care Assistance se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sino cumplen las siguientes condiciones:

a) El pasajero no tendrá derecho de renovar el voucher de asistencia si ha usado anteriormente los servicios de asistencia durante la vigencia de su anterior voucher.

b) El pasajero deberá solicitar la emisión de un nuevo voucher exclusivamente al agente emisor con el cual contrató la asistencia original, indicando la cantidad de días que desea extender.

c) La solicitud de emisión de un nuevo voucher de asistencia deberá efectuarse con mínimo de 3 días antes de la finalización de la vigencia del voucher original.

d) El pasajero deberá designar a la persona que efectuará el pago correspondiente en las oficinas del Agente Emisor y recibirá el nuevo voucher de asistencia que se emitirá y entregará en el mismo acto.

e) Los planes Anuales Multiviajes no podrán ser renovados estando el pasajero en país de destino; este podrá ser renovado únicamente una vez hayan finalizado los 365 días de vigencia y una vez el BENEFICIARIO se encuentre nuevamente en su país de origen.

f) Toda extensión aprobada contará con siete (7) días de carencia para gastos médicos de COVID-19, únicamente tras haber recibido la agencia emisora, autorización expresa de la Central de Asistencias. En caso de que el Beneficiario presentara los síntomas o resultase positivo para COVID-19 durante los días de carencia de su voucher, quedará excluida la patología de prestación alguna, sin perjuicio alguno para TRAVEL CARE ASSISTANCE.

El nuevo voucher de asistencia emitido, no podrá ser utilizado bajo ningún concepto para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que ya hubieran surgido durante la vigencia del primer voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo plan y/o voucher y/o un viaje ya iniciado donde el pasajero se encuentre en destino.

Toda asistencia médica tratada en el primer voucher (o anteriores) pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia, en solicitudes o asistencias surgidos en el último voucher y, por lo tanto, no será asumida por TRAVEL CARE ASSISTANCE, salvo los productos que contemplen la prestación por preexistencia.

SOLICITUD DE EMISIÓN DE VOUCHER EN DESTINO

Si un pasajero desea contratar un plan de asistencia estando en viaje sin contar con algún voucher de asistencia anterior o días después de haber finalizado la vigencia de su voucher de asistencia inicial, deberá primero solicitar autorización a nuestra central de asistencia, de ser aprobado contará con 05 días de carencia y no podrá ser utilizado bajo ningún concepto para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de ningún siniestro anterior a la fecha de inicio de vigencia emitidos en su voucher de asistencia y (7) días de carencia para gastos médicos de COVID-19. En caso de que el Beneficiario presentara los síntomas o resultase positivo para COVID-19 durante los días de carencia de su voucher, quedará excluida la patología de prestación alguna, sin perjuicio alguno para TRAVEL CARE ASSISTANCE.

El nuevo voucher de asistencia emitido, no podrá ser utilizado bajo ningún concepto para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que ya hubieran surgido durante la vigencia del primer voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo plan y/o voucher y/o un viaje ya iniciado donde el pasajero se encuentre en destino tanto en los casos de extensión de asistencia como en contratación en destino.

COMPENSACIÓN COMPLEMENTARIA POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE

Travel Care Assistance indemnizará al pasajero que haya contratado este servicio, en forma complementaria a la suma que reconoce la aerolínea, es decir, el importe se determinará con la diferencia entre lo abonado por la línea aérea y el monto máximo especificado en voucher de asistencia según el tope del plan contratado. En caso de que el BENEFICIARIO hubiese recibido compensación por demora en la devolución del equipaje, Travel Care Assistance deducirá del monto a indemnizar al pasajero por concepto de indemnización por pérdida de equipaje, la suma que se le hubiera pagado por concepto de demora de equipaje según se establece en esta cláusula.

Para la obtención de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones

a) Que la línea aérea y la Central de Asistencias hayan sido notificadas del hecho por el pasajero antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida, siguiendo las instrucciones descritas más abajo.

b) Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional. Este beneficio se encuentra excluido cuando la pérdida se origina en un trayecto de vuelo nacional en el país de residencia.

c) Que el equipaje del pasajero haya sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión, haya sido debidamente presentado y entregado a personal de la aerolínea en el despacho del terminal. Travel Care Assistance no indemnizará por la pérdida de equipaje de mano o de cabina o cualquier otro bulto que no haya sido debidamente registrado ante la aerolínea y haya sido transportado en la bodega del avión.

d) La compensación será por pérdida total del equipaje completo y faltante en forma definitiva y a un solo pasajero damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios pasajeros, la compensación será prorrateada entre éstos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes de cada uno. No se indemnizan faltantes parciales de las maletas ni roturas.

Al regresar a su país de residencia habitual debe realizar los siguientes procedimientos:

El pasajero al retornar al país de su residencia habitual, deberá presentar la siguiente documentación:

- Formulario P.I.R (Reclamo por pérdida de equipaje) documento original.
- Documentación o pasaporte - Plan adquirido.
- Copia original de recibo de indemnización de la línea aérea (Cheque, comprobante de pago de la misma), pasajes aéreos.

Esta cobertura es de naturaleza complementaria, tal como se dispone al inicio de esta cláusula, Travel Care Assistance sólo podrá proceder al reembolso por concepto de indemnización por pérdida de equipaje, una vez que la Aerolínea dé como pérdida total y haya indemnizado debidamente al pasajero. Nos e podrá indemnizar al pasajero sin el comprobante de pago de la indemnización por parte de la aerolínea.

ASISTENCIA MÉDICA POR COVID-19

La Central de Emergencias de TRAVEL CARE ASSISTANCE coordinará la atención necesaria para atender los casos de diagnósticos positivos comprobados de COVID-19 de los Beneficiarios que así lo requieran, a través de los medios o beneficios dispuestos para ello, con el objetivo de otorgar los cuidados que se requieran, en pro de estabilizar la condición médica del Beneficiario.

1) La cobertura por COVID-19 aplicará únicamente siempre que el contagio del beneficiario sucediese estando éste en destino y habiendo iniciado validez el plan contratado. La prestación y cada uno de los beneficios de ASISTENCIA POR COVID-19 quedan sujetos a la legislación y/o jurisdicción de la zona geográfica donde se encuentre el beneficiario, por lo que TRAVEL CARE ASSISTANCE no se hará responsable en caso del incumplimiento de la prestación de estos beneficios al verse imposibilitado por regulaciones gubernamentales.

2) Todos los beneficios tildados con dos asteriscos (**), se encuentran incluidos dentro del tope monetario indicado de ASISTENCIA POR COVID-19 en el voucher, según el plan o producto adquirido por el beneficiario. La prestación y cada uno de los beneficios variará dependiendo del producto contratado.

ATENCIÓN MÉDICA POR SÍNTOMAS DE COVID-19 (**):

Los Beneficiarios que presenten un proceso patológico sospechoso para COVID-19, podrán contar con atención médica coordinada por la Central de Emergencias, con el fin de aliviar los síntomas y lograr una estabilización del cuadro de salud reportado.

NOTA: TRAVEL CARE ASSISTANCE reintegrará únicamente una prueba o "test" con resultado positivo para COVID19 que confirme el contagio del BENEFICIARIO. En ninguno de los casos, TRAVEL CARE ASSISTANCE tomará responsabilidad alguna por los costos de "test" o pruebas de diagnóstico de COVID-19 negativos, siendo estas, exclusiva responsabilidad del BENEFICIARIO.

Si desea conocer mayores detalles de los planes de asistencias, coberturas, limitaciones y exclusiones, invitamos a los beneficiarios a leer las condiciones generales a través de nuestra página web www.travelcareassistance.com y conocer a detalle los servicios y beneficios antes de iniciar su viaje, recuerde que cada plan tiene sus propias condiciones y montos de asistencia, consulte en su voucher de asistencia el plan y detalle de beneficios y/o prestaciones contratados. Estos documentos se ponen a su disposición al momento de contratar sus servicios de asistencia, recomendamos verificar la recepción de la copia del condicionado general en su cuenta electrónica (email) al momento de contratar su asistencia.

MEDIOS TELEFÓNICOS DE ASISTENCIA A NIVEL MUNDIAL

PERÚ	(+51) 17057724	CUBA	(+537) 8668527
PANAMA	(+507) 8365262	CUBA	(+537)8668339
USA	(+1) 3059298664	CUBA	(+537)8668920
ESPAÑA	(+34) 911986998	CUBA	(+537)8664499 ext 138
WHATSAPP	(+51) 984 216 550		

OTROS DESTINOS COMUNICARSE A TRAVÉS DEL CONTACTO A NIVEL MUNDIAL (EEUU)