

# PREGUNTAS FRECUENTES

Asistencia al viajero en todo el mundo.

## ¿Qué debo hacer si necesito asistencia?

Si necesita cualquier clase de asistencia, ya sea médica, odontológica, legal, etc. Ud. deberá llamar por cobrar a la Central de Alarma más cercana de acuerdo a la lista de teléfonos que le proporcionaremos. O podrá encontrar el número de teléfono en este site. Si tiene alguna dificultad para contactarse, por favor llame la Central Regional de Alarma o cualquier otra oficina de ASSIST CARD en el mundo.

## Aún no conozco la duración exacta de mi viaje. ¿Cómo debo proceder?

Lo que le aconsejamos es emitir su tarjeta por la cantidad de días que planea estar en el exterior. Si decide prolongar el viaje, Ud. podrá extender la validez de su tarjeta por lo menos dos días antes de la finalización de su vigencia. Ud. podrá hacer esto tantas veces como lo desee hasta completar el período máximo de días consecutivos que corresponda al producto que Ud. adquirió (en la mayoría de nuestros productos es de 90 días).

## ¿Hay alguna limitación para enfermedades crónicas o pre-existentes?

Si. Algunos de nuestros productos, como las tarjetas Young, Corporate y Corporate Premium por bloques de días, no incluyen servicios en caso de enfermedad crónica o pre-existente. Algunos otros, como las tarjetas Classic, Premium, Corporate anual, Corporate Premium anual and Multitrip, tienen un límite de U\$S 300 por enfermedades pre-existentes. Nuestra tarjeta EuroClassic le permitirá recibir asistencia hasta un tope de 300 Euros por esta razón. Y finalmente nuestra tarjeta Privileged es la única en el Mercado que le brindará servicios por enfermedad pre-existente hasta un límite de U\$S 2,500 para tarjetas por bloques de días y U\$S 5,000 para tarjetas anuales.

## ¿Cómo funcionan las tarjetas anuales? ¿Son válidas por un año completo?

Con la excepción de la tarjeta Young, todos los productos anuales de ASSIST CARD han sido diseñados especialmente para viajeros frecuentes y son válidas para todos los viajes que Ud. haga durante los 365 días de su validez, con la única restricción de que ninguno de esos viajes dure más de 120 días consecutivos en el caso de la tarjeta Privileged anual y 90 días consecutivos para las tarjetas Premium, Corporate, Corporate Premium, EuroClassic y Multitrip anual. Una vez que Ud. permaneció 120 o 90 días en el exterior (de acuerdo al producto adquirido), la tarjeta pierde su validez hasta que Ud. regrese al país donde emitió la misma. Cuando inicie un nuevo viaje (siempre dentro de los 365 días de validez) la tarjeta recupera su validez y Ud. tendrá nuevamente derecho a hacer uso de todos nuestros servicios. Por otro lado, la tarjeta Young (que se adquiere por semanas) brindará servicios para viajes de más de 13 semanas de duración y hasta un año completo.

## ¿Uds. siempre envían un médico a la habitación del hotel?

Generalmente lo podemos hacer. Pero hay ocasiones en que no nos es posible, ya sea porque no es una práctica habitual en el país (por ejemplo en los Estados Unidos, donde los médicos prefieren ver a sus pacientes en sus consultorios), o porque el motivo de la llamada hace necesario que el paciente sea visto directamente en un hospital (por ejemplo en caso de un problema traumatológico, cuando nuestro operador de asistencias ya tiene claro que se requerirán rayos X) o directamente en el consultorio del especialista. ASSIST CARD brinda asistencia de emergencia directa en 100 países ante cualquier enfermedad no pre-existente que evite continuar con el viaje en curso y por supuesto en caso de accidente. En estos casos, el tarjeta habiente debe comunicarse con la oficina de ASSIST CARD más cercana y solicitar el servicio de asistencia, el cual será provisto sin cargo hasta los límites correspondientes la tarjeta que haya adquirido.

## ¿Por qué motivo es ASSIST CARD diferente a los seguros de viaje?

El concepto de asistencia al viajero es completamente diferente al de los seguros de viaje. Si Ud. es titular de un seguro de viaje, aún aquellos de las compañías más importantes, Ud. deberá buscar por su cuenta los servicios de un médico o un especialista, la mayoría de las veces en un idioma distinto al suyo. O será Ud. quien decida a qué hospital ir. O, en el mejor de los casos, le darán un listado de médicos para que Ud. llame. Y por supuesto será Ud. quien deba pagar por todos estos servicios y eventualmente procurar el reintegro cuando regrese a su país.

Si Ud. tiene su tarjeta ASSIST CARD, sencillamente podrá llamar, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a nuestra Central de Alarma más cercana. Entonces le enviaremos un médico a su habitación, o le daremos una cita con un especialista de primer nivel, o le enviaremos al hospital más adecuado. O le brindaremos cualquiera de los tantos servicios diferentes que brindamos a nuestros clientes, tales como rastrear su equipaje extraviado, o pagar por el tiquete de un pariente si Ud. viajó sin compañía y debe permanecer en un hospital. Y por supuesto ASSIST CARD pagará por todos estos servicios, de modo que Ud. no deberá desembolsar su dinero!

## Ya me encuentro en el país de destino. ¿Puedo emitir una tarjeta válida aquí?

Nuestras tarjetas no son válidas ni en el país de residencia, ni en el país de emisión ni en el país donde Ud. se encuentre en el momento de emitir la tarjeta. Por lo tanto, la tarjeta no será válida.

## Por favor explíquenme cuáles son las limitaciones para personas de 75 o más años de edad.

### **Para las personas mayores a 75 años las diferencias son las siguientes:**

- 1) El Seguro de Accidentes Personales que se incluye en algunos de nuestros productos será abonado exclusivamente en caso de accidente en un medio público de transporte.
- 2) No se brindará el servicio de repatriación sanitaria. Las personas de 75 o más años de edad recibirán el servicio de traslado sanitario al hospital más adecuado para brindar el cuidado que se requiera, dentro del mismo país donde la emergencia ocurrió. Sí tendrán acceso al servicio de repatriación funeraria.
- 3) Los montos por medicinas no se duplican en el caso de hospitalización. Por ejemplo, la tarjeta Premium brindará hasta U\$S 2000 y la tarjeta Classic hasta U\$S 500.
- 4) El monto máximo por asistencia médica no se incrementa en caso de accidente. Para personas de 75 o más años de edad, nuestra tarjeta Premium tiene un tope de U\$S 15.000 y nuestra tarjeta Classic hasta U\$S 12.000.
- 5) ASSIST CARD no brindará servicios en caso de una cirugía que requiera la implantación, el reemplazo y/o la reparación de prótesis o elementos relacionados, como tampoco exámenes complementarios, terapia post-quirúrgica, gastos de hospitalización, reemplazo de tickets aéreos, etc. que estén conectados con dicha cirugía.

## No puedo imprimir mi tarjeta, marbetes de equipaje y demás elementos.

**Posiblemente el problema sea que la opción "Background Printing" está deshabilitada en su navegador. Por favor proceda de la siguiente forma:**

- 1) Tools
- 2) Internet Options
- 3) Advanced
- 4) Printing
- 5) Print background colors and images

Una vez que esta opción esté habilitada, ingrese en la sección "Ver e imprimir mi voucher" y proceda según las instrucciones.

### ¿Qué sucede si tengo un accidente esquiando?

Le brindaremos todos nuestros servicios en tanto Ud. estuviera esquiando como una actividad de entretenimiento y no en una competencia y si el accidente ocurrió en una pista autorizada y habilitada.

### ¿Qué debo hacer si la duración de mi viaje está entre dos bloques de días?

Los bloques de días fueron calculados por nuestros expertos de acuerdo a la duración promedio de los viajes. Por favor adquiera la tarjeta que corresponda a la cantidad de días inmediatamente superior al período de su viaje. Por ejemplo, si su viaje será de 20 días, deberá adquirir la tarjeta por 22 días.

### ¿Tengo que pagar un monto extra por los seguros que son adicionales a las tarjetas ASSIST CARD?

No. Estas coberturas son gratuitas para nuestros clientes durante la vigencia de la tarjeta. Por favor verifique en nuestras Condiciones Generales si el producto que está adquiriendo incluye estas coberturas.

### ¿Qué es el Monto Máximo Global (M.G.A. o M.M.G.)?

Todos nuestros servicios se brindan en forma gratuita hasta un monto máximo que depende del producto adquirido o de si el servicio de asistencia es requerido como consecuencia de un accidente o una enfermedad. Y en este último caso, del hecho de que la enfermedad sea o no preexistente.