



SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE



Procedimiento de Asistencia al Viajero de Travel Ace Assistance

Travel Ace Assistance, ofrece el servicio de Asistencia al Viajero en cualquier parte del mundo. Con un solo llamado telefónico desde cualquier lugar, nuestra red de asistencia se pondrá en funcionamiento para resolver su inconveniente, lo más pronto posible.

Lea atentamente las instrucciones de asistencia para activar el servicio en caso de cualquier necesidad.

El titular de la tarjeta Travel Ace Assistance, es beneficiario de los servicios de Asistencia Integral en su calidad de viajero en territorio extranjero. Para vouchers que contemplen asistencia dentro del territorio nacional, las prestaciones se brindaran fuera del radio de 100 km. del domicilio real del titular.



Procedimiento y obligaciones del titular

Ante la súbita aparición de una enfermedad, lesión o accidente, retraso o cancelación de vuelos, demora de equipaje, etc. que afecte o imposibilite la normal continuación del viaje, **es obligación del titular**, en todos los casos solicitar los servicios asistenciales por teléfono a la Central de Asistencia, las 24 horas y los 365 días del año.



¿Cómo comunicarse con nuestra central de asistencia?

Ubique el país en el cual se encuentra y desde ahí marque el teléfono indicado en tabla adjunta. Si no logrará acceder a cualquiera de los números indicados o el país donde se encuentra no está en lista, contactarse al **Resto del mundo 54 11 4323 7777 / 54 11 5381 8700, o si tiene cualquier dificultad de comunicación.** (Consulte el prefijo o código internacional de salida del país en que se encuentra). Los números gratuitos son solamente accesibles desde líneas locales en cada país, pudiendo ser líneas fijas, móviles o teléfonos públicos dependiendo de las restricciones locales. No será posible contactarse a dichos números gratuitos desde celulares en roaming, en ese caso se deberán utilizar los números indicados con (*).

Como también existe la alternativa de contactarse vía **correo electrónico: Fax: +54-11-4323-7788.**

E-mail: asistencias@travel-ace.com, **vía Skype**, usuario: [travelaceassistance-emergencias](https://www.skype.com/en/contacts/voice/travelaceassistance-emergencias) o [universalassistance-emergencias](https://www.skype.com/en/contacts/voice/universalassistance-emergencias). Las llamadas de Skype son únicamente de voz. No se encuentran disponibles el chat o video-llamada. Y la **aplicación para celulares smartphones o iphone**, Travel Ace Assistance, la cual se descarga de Play Store o App Store, respectivamente, donde tienen la posibilidad de contactarse con nuestra central telefónica vía chat online.

Nota: El símbolo + significa que se deberá marcar el prefijo o código internacional de salida del país en que se encuentra.

Alemania	0800-182-6422	Israel	1809-455-511
Argentina	0800-999-6400	Italia	800-874-447
Argentina(*)	011-4323-7777	Japón	0053-153-0002
Australia	1800-339-364	México	01800-123-3363
Bolivia	800-100-717	Nueva Zelanda	0800-450-376
Brasil	0800-761-915	Panamá	00800-0540-510
Brasil (*)	11-4040-4337	Paraguay	009800-542-0051

Chile	1888-0020-0668	Perú	0800-54-248
Chile (*)	2-2495-6050	Portugal	800-854-006
China	4001-202-317	Puerto Rico	1877-274-9383
Colombia	01800-954-0511	Reino Unido	0808-101-2747
Costa Rica	0800-054-2044	Rep. Dominicana	1800-751-3457
Cuba (*)	07-866-8527	Sudáfrica	0800-983-638
Ecuador	1800-102-028	Suecia	020-790-995
El Salvador	800-6757	Suiza	0800-563-806
España	900-995-476	Tailandia	001800-1562-050-547
España (*)	91593-4227	Uruguay	000-405-4085
Estados Unidos	1866-994-6851	Uruguay	2903-0576
Estados Unidos (*)	1-305-590-8016	Venezuela	0800-100-5640
Francia	0800-912-831		

Imposibilidad de comunicación

Cuando por circunstancias de emergencias debidamente justificadas, el titular de la cobertura se vea imposibilitado de llamar a Travel Ace Assistance y deba recurrir a otro profesional médico no perteneciente a nuestra red, Travel Ace Assistance reembolsará los gastos realizados, a su regreso. Para tener derecho a este reembolso, el titular deberá comunicar obligatoriamente a la Central de Asistencia, por sí o por intermedio de un tercero, **dentro de las 24 horas de haberse producido el hecho**, la información sobre la emergencia sufrida, la asistencia recibida y los gastos incurridos hasta ese momento.

Si por alguna razón dentro de su cuenta hotelera le cobran Service Charge, por utilización del teléfono hacia nuestra central de asistencia, deberá guardar los comprobantes (con detalle de teléfonos) para el reintegro de estos al regreso a Chile.

¿Qué hacer si al arribo de un vuelo no me llega mi equipaje? (más de 8 horas)

Deberá hacer el reclamo correspondiente a la línea aérea involucrada (PIR), luego como primera medida comuníquese a nuestra Central de Asistencia antes de salir del aeropuerto, o dentro de las primeras 24 horas de acontecido el hecho, nuestra central lo asistirá en el rastreo de su equipaje. Recuerde que dependiendo del plan contratado, existe cobertura por demora en la entrega del equipaje (más de 8 horas) y en el caso de pérdida definitiva por parte de la línea aérea, Travel Ace Assistance, otorgará una cobertura de indemnización complementaria a la hecha por la línea aérea.

Importante: *Usted debe estar en conocimiento que las líneas aéreas siempre deben cubrir los gastos de primera necesidad ante una demora prolongada en la entrega de su equipaje.*

Devoluciones

Travel Ace Assistance procederá al reintegro de los gastos efectuados de acuerdo al plan contratado, en los siguientes casos y situaciones:

- 1) Cuando exista autorización concedida previamente por la Central de Asistencia.
- 2) Presentando facturas originales de profesionales o centros médicos con indicación de diagnóstico, historia clínica, detalle de las prestaciones y facturas o boletas de farmacias con descripción de medicamentos, recetas médicas hechas por el profesional actuante.

Toda solicitud de reintegro de gastos deberá ser presentada dentro de los 60 (sesenta) días corridos inmediatos a la finalización de la vigencia del servicio y/o viaje, o lo que ocurra antes.

- 3) Plazos de resolución: **La prestadora** procurará resolver las solicitudes de reintegro en un plazo no mayor a 45 días a partir del momento en que el departamento de Reintegros recibe la totalidad de la documentación requerida y necesaria para analizar la procedencia del caso.

 **Exclusiones:**

- Quedan expresamente excluidas todas las dolencias preexistentes, crónicas o no, conocidas o no por el titular.
- De las enfermedades o lesiones derivadas de acciones riesgosas, de grave imprudencia o criminales del titular, de estados de ebriedad o por estar el titular bajo la influencia de estupefacientes, drogas o alcaloides.
- Gastos de hotel y medios de transporte (Taxis, Transfer, etc.), que no hayan sido expresamente autorizados por la Central de Asistencia Travel Ace Assistance.
- Los gastos de prótesis y órtesis de todo tipo, artículos de ortopedia; anteojos, lentes de contacto, férulas, muletas, sillas de ruedas, nebulizadores, respiradores.
- De consecuencias derivadas de la práctica de deportes peligrosos.

 **Validez del voucher**

La responsabilidad y los servicios de Travel Ace Assistance se limitan a la vigencia indicada en cada voucher.

[Condicionado del servicio](#)