

# CONNASSIST

## Travellers Assistance Card



(+ 52) 664 345 0789



(+ 51) 979 073 371

### BENEFICIOS DE ASISTENCIA GLOBAL PLAN EUROPA

HASTA € 250,000.00

- \* Gastos Médicos por Accidente, hasta
- \* Gastos Médicos por Enfermedad (no preexistente) incluye COVID 19, hasta
- \* Honorarios Médicos
- \* Atención Médica Online 24/7 durante el viaje
- \* Atención Médica Online 24/7, hasta 07 días posterior al viaje
- \* Asistencia Psicológica durante el viaje
- \* Primera Atención Médica por Enfermedad Preexistente no conocida, hasta
- \* Medicamentos en Asistencias Médicas Ambulatorias, hasta
- \* Medicamentos en Asistencia Médica con Hospitalización
- \* Gastos Odontológicos, hasta
- \* Atención Médica por Especialistas
- \* Servicio de Médico a Domicilio
- \* Traslados Sanitarios (Ambulancias)
- \* Atención Médica por estado de embarazo, hasta
- \* Atención Médica por Práctica de Deporte, hasta
- \* Repatriación Sanitaria.
- \* Regreso Anticipado por Accidente, hasta
- \* Búsqueda y Localización de Equipaje
- \* Compensación por Demora de Equipaje hasta 36 horas
- \* Compensación Complementaria por Pérdida de Equipaje, hasta
- \* Regreso Anticipado por Muerte de un Familiar
- \* Regreso Anticipado por Siniestro Grave en Domicilio
- \* Transmisión de Mensajes Urgentes
- \* Acompañamiento de Menores y Mayores
- \* Traslado de un Familiar, hasta
- \* Estancia de un Familiar, hasta
- \* Gastos de Hotel por Convalecencia, hasta
- \* Extensión de Vigencia por Cierre de Fronteras, hasta 07 días
- \* Reembolso de Gastos por Cancelación de Vuelo, hasta
- \* Cancelación de Viaje, hasta
- \* Asistencia por Robo y/o Extravío de Documentos
- \* Asistencia Legal por accidentes de tránsito, hasta
- \* Muerte Accidental en Transporte Público, hasta
- \* Responsabilidad Civil, hasta
- \* Repatriación Funeraria, hasta

- € 50,000.00
- € 50,000.00
- Incluido
- Incluido
- Incluido
- Incluido
- € 400.00
- € 300.00
- Incluido
- € 400.00
- Incluido
- Incluido
- Incluido
- € 5,000.00
- Add Grade
- € 50,000.00
- Incluido
- Incluido
- € 100.00
- € 1,200.00
- Incluido
- Incluido
- Incluido
- Incluido
- € 200.00
- € 200.00
- € 350.00
- Add Grade
- € 200.00
- € 100.00
- Incluido
- Add Grade
- € 50,000.00
- Add Grade
- € 35,000.00



Límite de Edad para cobertura al 100%  
Límite de Edad para cobertura al 50%  
(\* )

: Hasta 69 años, 11 meses y 30 días.  
: Desde 70 años cumplidos a más.  
: Leer Términos y Condiciones

### CENTRALES TELEFÓNICAS OPERATIVAS

FLORIDA, ESTADOS UNIDOS DE AMERICA : (+ 1) 239-356-2701

MADRID, ESPAÑA : (+ 34) 900 75 18 75

SANTIAGO DE CHILE, CHILE : (+ 56) 2 2994 4002

SYDNEY, AUSTRALIA : (+ 61) 2 9098 4338

LIMA, PERÚ  : (+ 51) 979 073 371 - WHATSAPP 24/7

BC, MEXICO  : (+ 52) 664 345 0789 - WHATSAPP 24/7



# CONNASSIST

## Travellers Assistance Card



(+ 52) 664 345 0789



(+ 51) 979 073 371

### AVISO DE IDONEIDAD

Con la finalidad de proteger los derechos del consumidor, CONNASSIST declara que: su objeto es proporcionar servicios de asistencia en viajes internacionales, a los clientes que hayan contratado a CONNASSIST como su Tarjeta de Asistencia al Viajero y que dichos servicios se soliciten dentro del tiempo de vigencia de la Póliza de Asistencia al Viajero contratada, dichos servicios, entre otros, son, servicios de Asistencia Médica, Jurídica y Personal en situaciones de emergencia durante el transcurso del viaje internacional. **CONNASSIST NO ES UNA EMPRESA DE SEGUROS** y los servicios que ofrece no son Seguro Médico, Seguro de Salud, Seguro de Vida ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social ni de medicina prepaga, ni de seguro de riesgos de accidentes laborales, etc. CONNASSIST cuenta con una amplia red de proveedores de servicios independientes que brindan servicios locales y globales, a los efectos de una asistencia durante el transcurso de un viaje internacional. CONNASSIST se limitará única y exclusivamente a coordinar para sus clientes los servicios de asistencia que éste requiera a través de la red de proveedores de los mismos, siendo estos últimos, quienes lleven a cabo la concreción de la asistencia coordinada, no CONNASSIST. A su vez, CONNASSIST asumirá los costos que haya generado dicha asistencia basándose en la auditoría y evaluación exhaustiva respectiva de cada caso donde serán aplicables **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES** que rigen las políticas asistenciales de la empresa. El Servicio brindado por CONNASSIST de acuerdo a los **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES** del presente Contrato de Adhesión para Asistencia al Viajero, se circunscribe exclusivamente a facilitar al Titular de la Póliza el acceso a profesionales para la prestación por parte de estos últimos, y su exclusiva responsabilidad, servicios médicos, farmacéuticos, legales y/o de asistencia en general. De esta forma, CONNASSIST no será responsable en forma alguna, ya sea directa o indirectamente, de cualquier reclamo que pudiere realizar el Titular de la Póliza por la prestación de los servicios llevada a cabo por cualquiera de los profesionales antes mencionados.

### PLAN EUROPA: ÁREA DE COBERTURA

Al contratar el producto / servicio Plan Europa, el Titular de la Póliza de Asistencia al Viajero CONNASSIST contará con cobertura dentro de los límites del Continente Europeo, esto incluye además al Espacio Schengen y los países que conforman la Unión Europea (UE), esto significa que el Titular de la Póliza podrá solicitar los servicios a CONNASSIST mientras se encuentre transitando únicamente al interior de los límites político-geográficos mencionados. Al momento en que se redactan las **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES** y se divulgan, los estados miembros que conforman el Espacio Schengen son: **Austria, Bélgica, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza, Liechtenstein**. Si posteriormente otro país europeo pasa a formar parte del Espacio Schengen, será tomado en consideración automáticamente aunque no se encuentre nombrado en estas **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**. Al contratar este producto / servicio, el Titular de la Póliza de Asistencia al Viajero CONNASSIST contará con cobertura en el Continente Europeo, con excepción de los países y regiones que indica la cláusula **0.10 CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE FUERZA MAYOR** de las presentes **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**. Esto será regla general para todos los planes y todos los destinos

### PREGUNTAS FRECUENTES

#### ¿Es CONNASSIST un Seguro de Vida, Seguro de Salud, Seguro Médico, Seguro contra Accidentes Laborales o Medicina Prepagada?

No, CONNASSIST es una Compañía Internacional de Asistencia al Viajero cuyo objeto es brindar asistencia médica, legal y personal en viaje. Sin embargo, aunque para facilitar la comprensión en el diálogo con los clientes se suelen mencionar los servicios de CONNASSIST como "Seguro de Viaje" no se debe interpretar sino como Tarjeta de Asistencia al Viajero.

#### ¿Qué es una Red Asistencial?

Red Asistencial es el conjunto de compañías proveedoras de servicios médicos disponibles en la mayoría de los países y que brindan a los asegurados de CONNASSIST las prestaciones previamente autorizadas por CONNASSIST.



# CONNASSIST

## Travellers Assistance Card



(+ 52) 664 345 0789



(+ 51) 979 073 371

### ¿En qué consiste la Cancelación de Viajes?

La Cancelación de Viaje aplica en los siguientes casos:

- Muerte o enfermedad grave del Titular de la Póliza.
- Muerte o internación hospitalaria por más de 3 días por accidente o enfermedad declarada en forma repentina y de manera aguda del cónyuge, padre(s), hermano(s) o hijo(s) del Titular de la Póliza.
- Cuarentena del Titular de la Póliza y Comparecencia ante la Justicia.

Para mayor información sobre Cancelación de Viaje ver la cláusula: **L.1 SERVICIO DE CANCELACIÓN DE TICKET AÉREO (2 DOCE) HORAS ANTES DEL VIAJE**

### ¿Cuándo aplica la demora o Cancelación de Vuelo?

Cuando la aerolínea cancela o pospone uno de sus vuelos o este es demorado. No se refiere al viaje completo (boletos de avión, tours, hoteles, etc.) esto solo corresponde a los vuelos aéreos cancelados o demorados. Para mayor información sobre Demora o Cancelación de Vuelo ver Cláusula: **F.1.4 REEMBOLSO DE GASTOS POR VUELO DEMORADO O CANCELADO** que está sujeta a la cláusula: **D.10 CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE FUERZA MAYOR.**

### ¿La cobertura y costo es igual para un infante y un adulto?

Si. La cobertura será siempre al 100% tanto para un infante como para un adulto. Para mayor información ver cláusula: **D.1 LIMITACIONES Y EXCLUSIONES POR EDAD.**

### ¿Qué hacer en caso de robo?

CONNASSIST sólo cubre el robo o extravío de documentos personales tales como el pasaporte. Se procede a reembolsar el gasto incurrido por el pasajero, básicamente por la gestión y tramitación de un nuevo pasaporte o salvoconducto que permita proseguir su viaje o regresar a su país de origen. Para esto el Titular de la póliza deberá presentar a la denuncia policial respectiva por el evento ocurrido así como las constancias de gestión y tramitación del nuevo documento. Para mayor información ver cláusula: **L.2 ASISTENCIA POR PERDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS.**

### ¿Qué hacer si no llega el equipaje?

a) Informar al counter de la aerolínea y solicitar el formulario PIR. b) Llamar a nuestra Central de Asistencias antes de salir del aeropuerto. c) Tener en cuenta que la maleta primero se encuentra extraviada y para que se declare una pérdida total, la aerolínea tiene que declararla como tal. d) El proceso de búsqueda de una maleta extraviada es de no menor a 21 (veintiún), dependiendo de las propias políticas de cada línea aérea. Si en ese período de tiempo la maleta no es encontrada por el personal de la aerolínea, ésta, declarará una pérdida total e indemnizará al pasajero debido a la pérdida total del equipaje. e) CONNASSIST ofrece 2 (dos beneficios) ante este tipo de inconvenientes:

- Compensación por demora en la localización del equipaje.
- Indemnización por extravío del equipaje.

### ¿Cómo es la atención médica en cruceros?

Toda atención médica en cruceros será a través de la vía de reembolso de gastos siguiendo las instrucciones que CONNASSIST indica en sus CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES: **A.5. EL PROBLEMA DE SALUD ES GRAVE, LA NECESIDAD DE ASISTENCIA ES MUY URGENTE Y USTED NO ESTÁ EN CONDICIONES DE REQUERIR EL SERVICIO A NUESTRO DEPARTAMENTO DE ASISTENCIAS.**

### ¿Puedo usar el servicio de odontología por causa estética?

No, solo será cubierta la atención odontológica cuya causa sea una urgencia o emergencia.

### ¿Cuál es el límite de edad para contratar los servicios de CONNASSIST?

El límite de edad establecido en las CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES de CONNASSIST alcanza dos tipos de límites:

1) Las edades comprendidas desde 0 a 69 años. 11 meses y 30 días donde las personas que se encuentren en este rango de edades disfrutarán del 100% de cobertura en todos los beneficios. 2) Las edades comprendidas desde 70 años cumplidos hasta 75 años cumplidos donde las personas que se encuentren en este rango de edades disfrutarán del 50% de cobertura en todos los beneficios. Para mayor información sobre cobertura para mayores de edad ver cláusula: **D.1 LIMITACIONES Y EXCLUSIONES POR EDAD.**

### ¿Qué es un una Franquicia o Deducible?

Es el pago que asumirá el pasajero sólo en su primera asistencia médica (no preexistente) y cuyo monto será de hasta US\$ 200.00 (doscientos dólares americanos) o su equivalente en la moneda de curso legal en el país donde ocurre la solicitud.

### ¿Qué pasa si el pasajero cumple 70 años y la Tarjeta de Asistencia al Viajero aún está en vigencia?

El Titular de una Póliza de Asistencia al Viajero CONNASSIST disfrutará del 100% de cobertura en todos los beneficios hasta el Límite de edad indicado en nuestras CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES. De adquirirse una póliza que, por la cantidad de días contratados, el cliente cumpliría eventualmente los 70 años durante la vigencia de la Póliza, comenzará a gozar automática y únicamente del 50% de cobertura en el plan adquirido por el resto de su viaje hasta que caduque la póliza contratada y serán aplicables a partir de ese momento todas las exclusiones y limitaciones que estipulan las CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES para mayores de edad. Se requiere además para los clientes de a partir de 69 años en adelante haber llenado el llenado del FOMED (Formato Obligatorio para Mayores de Edad). Para mayor información sobre cobertura para mayores de edad ver cláusula: **D.1 LIMITACIONES Y EXCLUSIONES POR EDAD.**

### ¿Tengo cobertura en mi país de residencia y nacimiento?

No, la Tarjeta de Asistencia al Viajero únicamente cubrirá en país o región de destino para la cual ha sido contratado los servicios de CONNASSIST.

### ¿Qué hacer en caso de emergencia?

Ante una clara y evidente emergencia médica que ponga en riesgo su vida, lo adecuado es que sea derivado(a) a una Sala de Urgencias de forma inmediata en cualquier forma de traslado, ya sea, comunicándose a los números de emergencias en el país donde se encuentre, ambulancias, policía, bomberos, etc. No tiene que comunicarse con nuestra Central de Asistencias CONNASSIST sino posterior a que ya haya sido atendido(a) en Sala de Urgencias y habiéndose salvado y estabilizado su salud. Para mayor información sobre cómo proceder ante una emergencia, consulte nuestras instrucciones de uso de su Tarjeta de Asistencia al Viajero: **A.5. EL PROBLEMA DE SALUD ES GRAVE, LA NECESIDAD DE ASISTENCIA ES MUY URGENTE Y USTED NO ESTÁ EN CONDICIONES DE REQUERIR EL SERVICIO A NUESTRO DEPARTAMENTO DE ASISTENCIAS.**



# CONNASSIST

## Travellers Assistance Card



(+ 52) 664 345 0789



(+ 51) 979 073 371

### ¿Qué sucedería si pierdo mi Certificado-Póliza o el comprobante y/o voucher de pago por alguna asistencia médica o compra de medicamento?

Usted siempre tendrá el Certificado-Póliza en formato PDF en la dirección de correo electrónico que nos brindó para enviar la información concerniente a la contratación de nuestros servicios. Es importante saber que se requiere de documentación fehaciente que sustente algún gasto para que pueda ser reembolsado, por lo que siempre tome fotos claras y legibles o escanee toda documentación resultante de alguna asistencia o gasto incurrido para así evitar inconvenientes con los vouchers o documentos en general. Usted siempre puede pedir copias de los pagos, balances, estados de cuenta, etc. al mismo centro médico por email o fax y al banco también si es que ha pagado con una tarjeta de crédito/debito. Para mayor información ver instrucciones de uso: [A.9. PROVISIÓN DE DOCUMENTACION.](#)

### ¿Cuáles son las enfermedades preexistentes?

Cualquier enfermedad que padezca el Titular de una Tarjeta de Asistencia al Viajero CONNASSIST antes de que haya contratado nuestros servicios y entrado en vigencia su Póliza. Las enfermedades preexistentes se clasifican en dos tipos: Conocidas y No Conocidas. a) Las enfermedades preexistentes Conocidas son todas aquellas las cuales el Titular de la Póliza conoce o no de su existencia (\*) y que ya tiene tratamiento médico pautado en su país de origen. b) Las enfermedades preexistentes No Conocidas son todas aquellas en las que el Titular ni sus familiares tienen conocimiento de su existencia y que no le han sido pautado ningún tratamiento en su país de origen.

**(\*) IMPORTANTE:** Si un Titular de una Póliza de Asistencia al Viajero CONNASSIST no conoce del padecimiento de una enfermedad debido a que ha sido decisión familiar ocultar dicha información, la enfermedad preexistente será siendo considerada Conocida aunque el paciente desconozca tal padecimiento.

Para mayor información sobre Enfermedades Preexistentes ver clausula: [N.1.1 ENFERMEDADES CRÓNICAS Y/O PREEXISTENTES.](#)

