

PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD 11° PERIODO

Seguro de asistencia en Viaje: (Se trata de asistir al pasajero, no constituye un seguro de salud):

Los pasajeros que presenten algún problema de salud deberán inmediatamente informar al responsable de zona de Viajes Iberojet.

Para determinar si el accidente o enfermedad sufrida durante el viaje es de aquellas que el Seguro reembolsa el pasajero deberá:

- Para solicitar reembolsos se debe hacer llegar la documentación a Iberojet ubicada en La Concepción # 266 oficina # 502 a nombre de Unidad de Control Técnico
- 1.- La siguiente documentación debe venir en original o fotocopia legalizada:
 - Carta informativa del caso, la que debe contener Nombre Completo del pax afectado, Nro. de RUT y Teléfono.
- 2.- Documentación a reembolsar; boletas con sus respectivas recetas medicas, bonos, cuentas de hospital, listado de pertenencias.
- 3.- Certificados atención medica o carabineros en caso de robo.
- Para realizar dichos reembolsos Sur asistencia tendrá 30 días corridos, desde que se recibe la documentación correctamente.
- Si no se tiene toda la documentación recibida correctamente, esta no será enviada a Sur Asistencia para su evaluación.
- La documentación se envía los días viernes a Sur Asistencia y será revisada y evaluada por el equipo médico de la compañía, quienes determinaran si procede o no dicho reembolso.
- Los gastos producidos a causa de enfermedades PRE-EXISTENTES no son reembolsadas (Presión Arterial, Diabetes, etc.)

IMPORTANTE: La asistencia brindada por Sur Asistencia será siempre, y sin excepción, complementaria y en subsidio a la responsabilidad económica que le corresponda a la isapre, fonasa, seguro de salud y/o póliza de seguro de cualquier tipo de la(s) cual(es) sea beneficiario el titular, y siempre hasta los topes indicados en las presentes condiciones generales.

Nuestra atención se brinda las 24 horas del día, por medio de nuestro teléfono de asistencias (02) 340 7970.

SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE.

“PARA PASAJEROS QUE VIAJEN EN PAQUETES NACIONALES DEL PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD, RESPECTO DE TODOS Y CADA UNO DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA, AUN CUANDO PRESENTEN ALGUNA PREEXISTENCIA INCLUYENDO AQUELLOS EXTRANJEROS QUE HAGAN USO DEL PROGRAMA EN CALIDAD DE ACOMPAÑANTES Y/O EN EL MARCO DE LOS CONVENIOS SUSCRITOS POR SERNATUR”

TRASLADO SANITARIO DEL BENEFICIARIO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE:

Sur Asistencia se encargará de todos los gastos de traslado incluso bajo vigilancia médica, si fuera necesaria, hasta el centro de salud más cercano (hospital, clínica, posta, etc.) y regreso al hotel o establecimiento de alojamiento. Esto incluye un nuevo traslado hacia el centro hospitalario de mayor complejidad más cercano y que cuente con la competencia técnico médica al caso, en la eventualidad de que el centro donde primariamente fue derivado el afectado no cuente con los recursos técnicos médicos para dar solución óptima al problema de salud en cuestión. Todos los traslados serán realizados bajo supervisión médica (si procede) y en el medio más adecuado a cada caso dependiendo de su gravedad, en caso de enfermedad o accidente grave que exija una consulta médica inmediata, no pudiendo esperar a la visita médica ordinaria. El traslado sanitario otorgado por este producto se realizará las veces que sea necesario de acuerdo a las indicaciones médicas que lo acrediten.

Límite: Hasta el centro médico más cercano del lugar de ocurrencia y regreso al hotel o establecimiento de alojamiento.


En general, queremos evitar que los hospitales locales quieran evitar la atención de un paciente que no es de su región.

DIETA HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO:

En caso de hospitalización del beneficiario debido a accidente o enfermedad, Sur Asistencia abonará los correspondientes gastos extraordinarios por concepto de dietas producidas por esa hospitalización.

Dieta del Beneficiario: Se entiende por el día cama (gastos de hospitalización, medicamentos y comidas (no se consideran los honorarios médicos)).

Nota: Para entregar esta cobertura hay dos opciones; Si el beneficiario se hospitaliza en una institución que tenga convenio con Sur Asistencia, esta última enviará una autorización que garantizará la dieta hasta los montos



expresados anteriormente, siempre en el entendido que éstos montos son complementarios a su Isapre o Fonasa, debiendo el beneficiario cancelar lo correspondiente a él. La otra opción es cuando el lugar donde se hospitaliza el beneficiario no tiene convenio con Sur Asistencia: en este caso el Responsable de zona activa el servicio indicando a Sur Asistencia que el beneficiario se hospitalizará en determinada institución y que posteriormente reembolsará los gastos, bajo las mismas condiciones anteriores. En este caso, el beneficiario debe entregar los siguientes documentos para solicitar el reembolso: carta explicativa del caso, certificado médico con el diagnóstico, documentos (boletas, bonos, reembolso Isapre) en original o fotocopia ante notario. Los reembolsos serán cancelados dentro de los 30 días corridos desde la fecha de entrega de la documentación completa a Sur Asistencia.

Límite: UF 1,7.- diarios con un máximo de 2 días.

RETORNO DEL BENEFICIARIO A SU LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL O AL HOSPITAL MÁS CERCANO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE:


Sur Asistencia se encargará de los gastos de traslado bajo vigilancia médica, si procede, y por el medio más adecuado a cada caso cuando la gravedad lo exija y siempre a criterio del grupo médico de Sur Asistencia. Serán por cuenta de Sur Asistencia los gastos de traslado desde el hospital u hotel hasta el domicilio del beneficiario o de un familiar de primer grado de consanguinidad, u hospital más cercano a su lugar de residencia, cuando se prevea una larga hospitalización.

En todos los casos se utilizará el medio de transporte más adecuado con el beneficiario en condiciones estables y siempre y cuando el riesgo del eventual traslado no supere a la beneficencia de no realizarlo, asumiendo en todo instante la responsabilidad médico legal del mismo el médico tratante que solicita el traslado hacia otro centro médico y/o domicilio. Nota: En caso de gravedad o que se requiera por orden médica, el responsable de zona deberá enviar certificado médico en que indique la posibilidad o necesidad de enviar al beneficiario a su lugar de residencia habitual o al hospital más cercano a su residencia habitual.

Límite: Ilimitado.

REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD Y LESIÓN A CAUSA DE UN ACCIDENTE, PRODUCIDOS A CONSECUENCIA DEL VIAJE:

Sur Asistencia reembolsará al beneficiario los gastos por enfermedad, y por lesión a causa de un accidente producidos a consecuencia del viaje (se excluyen atenciones de tratamientos dentales, sólo se incluye la primera atención de urgencia asociada al dolor en destino a causa de un accidente),



en exceso del sistema de salud que posea: Isapre, Fonasa, Seguros Complementarios, u otros.

Límite por enfermedad: Hasta UF 22,7.-

Límite por lesión a causa de un accidente: Hasta UF 34,18.-


En el caso que existan complicaciones posteriores, en el origen, derivadas de alguna enfermedad o lesión accidental producidas a consecuencia del viaje, Sur Asistencia las contemplará dentro de los topes indicados anteriormente. La determinación final de que si realmente corresponde a una complicación derivada de un accidente o enfermedad sufrida durante el viaje, corresponde al departamento médico de Sur Asistencia, previo análisis de los informes médicos presentados, tanto de la activación del evento mismo en viaje (requisito básico), como de informes de la evolución y complicaciones posteriores.

De no existir hospitalización el seguro tiene la siguiente cobertura consultas médicas, honorarios médicos (pago de bono de atención con el médico especialista), tratamientos de rehabilitación (con un tope de 10 sesiones de Kinesiterapia), yeso (o bota ortopédica) y cambio del mismo si fuera necesario, remedios, radiografías y exámenes de control, reiterando que quedan excluidas estas prestaciones en cualquier tipo de hospitalización, la cual está contemplada en la cláusula DIETA DE HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO.

Cuando el beneficiario no cuente con Sistema de Salud (Isapre o Fonasa) se aplicará como deducible la cobertura de Fonasa nivel C, para lo cual, al recibir Sur Asistencia los documentos, tomará contacto con el Centro Médico en el cual se realizó la atención. Siempre dentro de los límites estipulados. Nota: Quedan excluidas de esta coberturas la atenciones de cualquier índole a causa de enfermedades crónicas o PRE EXISTENTES (incluyendo pero no limitado a: hipertensión arterial, cáncer, diabetes, insuficiencia renal, respiratoria o cardiaca, cirugías, atenciones dentales, etc.), sus agudizaciones, secuelas o consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje), complicaciones de tratamientos recibidos previamente, enfermedades padecidas por el beneficiario con anterioridad al inicio del viaje; quedan excluidas las prótesis u órtesis internas o externas incluyendo pero no limitado a: prótesis dentales, audífonos, anteojos, muletas, férulas, nebulizadores, respiradores, etc.) en caso de procedimientos, cirugías u hospitalizaciones.

Están también excluidas todas las enfermedades psicológicas mentales y/o afines así como sus consecuencias.

REPATRIACIÓN DEL BENEFICIARIO POR FALLECIMIENTO:



En caso de fallecimiento del beneficiario, Sur Asistencia se hará cargo de la organización de traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación, haciéndose cargo de los gastos del mismo.

Nota: el responsable de zona deberá enviar a Sur Asistencia el informe de defunción efectuado por el médico, para efectuar la repatriación del fallecido.

Límite: Ilimitado.

GASTOS DE FÉRETRO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO:

Se reembolsarán los gastos correspondientes al féretro del beneficiario en caso de fallecimiento del mismo durante el viaje.

Nota: Sur Asistencia se hará cargo de gestionar con la funeraria directamente para el pago del féretro o en caso de demora a esta solicitud, Viajes Iberojet Limitada procederá a depositar el costo del féretro, para posteriormente se reembolse a Iberojet por parte de Sur Asistencia.

Límite: Hasta UF 22,7.-

ENVÍO DE FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO:

En el caso que el beneficiario requiera una hospitalización superior a 5 días por enfermedad grave o accidente, Sur Asistencia se hará cargo de los gastos de traslado de un familiar para acompañarlo en el destino y posteriormente su regreso al lugar de origen del viaje sin que se considere como este familiar a la persona que acompaña al beneficiario en el mismo viaje. Los gastos que cubre Sur Asistencia son el traslado del familiar del beneficiario al lugar de hospitalización y la dieta del familiar, de acuerdo a lo que se indica en la cláusula: "DIETA DE FAMILIAR ACOMPAÑANTE POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO".

Nota: El responsable de zona deberá enviar a Sur Asistencia un certificado médico en que indique que el beneficiario hospitalizado se encontrará en ésta situación por más de 5 días, con éste documento Sur Asistencia procederá a enviar al familiar al destino por el medio más adecuado.

Límite: Ilimitado dentro de Chile.

DIETA DEL FAMILIAR DEL BENEFICIARIO EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO:

En aplicación de la cláusula anterior, Sur Asistencia abonará los correspondientes gastos en concepto de dietas producidas por la estancia del

familiar acompañante del beneficiario hasta: UF 1,7 diarios con un máximo de 5 días.

La dieta del familiar se refiere únicamente a la noche del hotel (si la noche del hotel incluye desayuno, también estaría cubierto).

El familiar podría alojar en los establecimientos en convenio con Sur Asistencia o reembolsar posteriormente los gastos incurridos. De escoger el familiar otro hotel, los documentos para solicitar el reembolso serán:

- Boletas originales del hotel, siempre el plazo para pago de reembolsos es de 30 días corridos desde la fecha de entrega de la documentación completa a Sur Asistencia.

ENVÍO DE UN FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO:

En el caso de fallecimiento del beneficiario, Sur Asistencia se hará cargo de los gastos de traslado de un familiar hasta el lugar donde se encuentre el beneficiario.

Este familiar es distinto a su posible acompañante en el viaje y el objetivo es para acompañar al beneficiario desde el lugar donde se encuentre para posteriormente acompañarlo en su regreso al lugar de residencia del beneficiario.

Límite: Ilimitado dentro de Chile.

REPATRIACIÓN DEL ACOMPAÑANTE Y DEL FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO:

Si el beneficiario hubiera viajado con un acompañante, Sur Asistencia abonará los gastos de regreso de dicha persona, del familiar (en el caso de aplicar) para que regresen conjuntamente con el beneficiario.

Repatriación: Trasladar al beneficiario (titular y/o acompañante y/o familiar) al lugar de inhumación del beneficiario, ya sea por enfermedad, accidente o fallecimiento, según corresponda.

Límite: Ilimitado dentro de Chile.

ASISTENCIA 24 HORAS:

Sur Asistencia pone a disposición del beneficiario un servicio de asistencia 24 horas donde se puede remitir en caso de necesitar los servicios amparados por este producto.

Los beneficiarios dispondrán de un servicio de llamado gratuito al número 800 33 03 03 del cual podrán acceder desde cualquier teléfono fijo desde el

territorio nacional. Adicionalmente se pone a disposición el número 02-340 79 70 donde se podrán realizar las llamadas a cobro revertido desde el territorio nacional y también para llamadas internacionales.

En el caso que el beneficiario, el familiar o el encargado de grupo no logre comunicarse con los números de teléfonos indicados, Sur Asistencia pone a disposición un número de teléfono móvil del Encargado de Asistencia: 9-7416608.

Es indispensable activar la asistencia al momento de la ocurrencia de cada evento para poder asistir al beneficiario, acompañante y/o familiar en el momento que lo necesite. Activaciones posteriores o reembolsos no serán considerados para la aplicación de las coberturas.

Límite: Ilimitado las 24 horas del día.

LOCALIZACIÓN DE EFECTOS PERSONALES:

Sur Asistencia S.A. asesorará al beneficiario para la denuncia del robo o extravío de su equipaje y efectos personales y colaborará en las gestiones para su localización.

En caso de recuperación de dichos bienes, Sur Asistencia S.A. se encargará de su expedición hasta el lugar del viaje previsto por el beneficiario o hasta su domicilio habitual, es decir, en el caso que el equipaje apareciera, Sur Asistencia lo enviará al lugar donde el pasajero se encuentre (domicilio o lugar de alojamiento en el viaje).

Límite: Ilimitado.

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS:


Orientación y apoyo para la realización de trámites a efectuar en caso de extravío de documentos.

Límite: Ilimitado.

SUMINISTRO DE FONDOS EN CASO DE EXTRAVÍO O ROBO DE EQUIPAJE:

Suministro de fondos en caso de extravío y robo de equipaje del beneficiario siempre y cuando el extravío o robo de su equipaje haya acontecido en los medios de transporte oficiales del programa vacaciones tercera edad o bien haya acontecido dentro del hotel oficial del programa vacaciones tercera edad o en los tours.

Equipaje: Se entiende por equipaje aquellos artículos portados, destinados para el viaje, tales como: ropa, artículos de aseo, calzados y máquina fotográfica; excluyendo artículos electrónicos, remedios, prótesis y órtesis de



cualquier tipo (lentes, audífonos, etc.). No se reembolsarán joyas ni dinero. El extravío y/o robo de equipaje puede ser total o parcial.

Para hacer válida esta cobertura, se debe presentar un certificado del proveedor (medio de transporte, -en el caso aéreo: formulario P.I.R. Property Irregular Report-, establecimiento hotelero o tour o en su caso el responsable de zona o responsable del tour) donde quede constancia de la existencia del equipaje y su pérdida, una constancia del hecho ante carabineros y un listado de contenido valorizado total o parcial de los artículos perdidos.

Límite: UF 4,55.-

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:

Mensajes urgentes que sean encargados por los titulares, a consecuencia de alguna de las garantías cubiertas por el presente servicio.

Límite: Ilimitado.

EXCLUSIONES PARA AMBOS PROGRAMAS:


a) Los servicios que el cliente haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento

de Sur Asistencia S.A., salvo que la comunicación haya sido imposible por razón de fuerza

mayor, como por ejemplo, atenciones en dependencias de un aeropuerto donde no exista un responsable de zona monitoreando al beneficiario.

b) Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las preexistentes a la iniciación del viaje. Preexistencia: Enfermedades conocidas o no por el beneficiario, tanto que se padezcan con anterioridad a la iniciación del viaje como las que se manifiesten posteriormente al viaje y que para su desarrollo haya requerido un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo del beneficiario, o como aquellas sufridas durante la vigencia del viaje. Se considera además como preexistente de acuerdo al tiempo de evolución fisiopatológica de la enfermedad y no de su manifestación clínica.

c) La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.



d) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por acciones criminales dolosas del cliente.

e) La asistencia por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.

f) Las prótesis, anteojos, lentes de contacto, los gastos de asistencia por embarazo, parto

y también cualquier tipo de enfermedad mental.

g) Siempre será necesario un diagnóstico médico como respaldo para la prestación de las coberturas.