

PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)

¿Qué es la asistencia al viajero? La asistencia al viajero es un servicio integral que brinda apoyo inmediato en caso de emergencias durante tu viaje, ya sea relacionadas con la salud, incidentes legales u otros imprevistos. Travel Guardians Assist te ofrece acceso las 24 horas del día, los 365 días del año, con atención personalizada en tu idioma y una red global de profesionales.

¿Por qué contratar Travel Guardians Assist? Contratar Travel Guardians Assist es esencial para viajar con tranquilidad. Nuestros planes te protegen ante eventos inesperados como problemas médicos, pérdida de equipaje, cancelaciones de vuelos o emergencias legales. Ofrecemos una solución rápida y eficaz, eliminando complicaciones y preocupaciones financieras.

¿Cómo se diferencia la asistencia al viajero de un seguro de viaje? A diferencia de los seguros de viaje, la asistencia al viajero brinda soluciones en tiempo real desde el momento en que ocurre un incidente, sin requerir trámites posteriores. Además, no incluye deducibles ni procesos complejos, asegurando atención inmediata y sin costos adicionales dentro de los términos del plan contratado.

¿Cuándo comienza la cobertura? La cobertura inicia desde que sales de tu país de residencia y finaliza al regresar a tu ciudad de origen o al expirar la vigencia del plan. Es importante asegurarte de que el voucher esté activo antes de partir.

¿Qué debo hacer en caso de necesitar asistencia? Contacta de inmediato a los números de emergencia indicados en tu voucher o certificado. También puedes acceder a nuestra página web para gestionar tu solicitud. Es fundamental tener tu número de certificado o voucher a mano.

¿Travel Guardians Assist cubre enfermedades preexistentes?

Generalmente, las enfermedades preexistentes no están cubiertas, aunque ofrecemos planes específicos con cobertura parcial o limitada para casos de emergencias derivadas de estas condiciones. Consulta con un asesor para más detalles.

¿Puedo adquirir asistencia estando ya en mi destino? No. La asistencia debe contratarse antes del inicio del viaje. Si deseas extender la cobertura, puedes solicitarlo con al menos 48 horas de anticipación, sujeto a condiciones específicas.

¿Qué documentos necesito para reclamar por pérdida de equipaje? Debes presentar el Formulario P.I.R. (Property Irregularity Report) proporcionado por la aerolínea y la copia del recibo de indemnización emitido por esta.

¿Qué exclusiones tienen los planes? No están cubiertos los incidentes relacionados con actos ilícitos, negligencia del beneficiario, enfermedades preexistentes no declaradas, o eventos ocurridos fuera del período de vigencia del plan.

¿Travel Guardians Assist cubre gastos médicos en cualquier país? La cobertura es válida en la mayoría de los países, excepto en tu país de residencia habitual. Algunos destinos pueden tener restricciones. Verifica las condiciones específicas de tu plan.

¿Qué pasa si mi vuelo se retrasa? Si el vuelo se demora más de 6 horas, algunos planes cubren gastos de hotel, alimentación, y artículos de primera necesidad. Es necesario notificar el retraso antes de abandonar el aeropuerto.

¿En qué casos aplica la repatriación sanitaria? Se aplica cuando un médico autorizado por Travel Guardians Assist considera necesario el traslado por razones de salud, excluyendo condiciones preexistentes no declaradas.

¿Qué sucede si cancelo mi viaje? Algunos planes incluyen la cobertura de gastos por cancelación debido a causas justificadas como enfermedad grave, fallecimiento de un familiar cercano, o convocatorias judiciales. Consulta las condiciones del plan para más detalles.

¿Travel Guardians Assist incluye beneficios adicionales? Sí, algunos planes ofrecen beneficios como asistencia legal, transmisión de mensajes urgentes, y conserjería para reservas y planificación de actividades durante el viaje.

¿Qué hago si pierdo mis documentos de viaje? Contacta nuestra central de asistencia para recibir orientación sobre cómo reportar y gestionar la recuperación de documentos extraviados o robados.

¿Qué sucede si debo cancelar mi viaje debido a una emergencia? Si debes cancelar tu viaje por una emergencia justificada como enfermedad, accidente, fallecimiento de un familiar cercano o convocatorias judiciales, Travel Guardians Assist cubre los gastos relacionados con la cancelación, siempre que el motivo esté respaldado con la documentación requerida.

¿Puedo extender la cobertura de mi plan si decido alargar mi viaje? Sí, puedes solicitar una extensión de tu cobertura antes de que expire el plan vigente. Esta solicitud debe realizarse a través del mismo agente con el que contrataste el plan inicial o mediante nuestra página web.

¿Qué documentos necesito para reclamar gastos médicos reembolsables? Debes presentar tu factura original, el informe médico firmado por un profesional autorizado y la receta médica con detalles específicos del tratamiento o medicamentos adquiridos. Asegúrate de que estos documentos cumplan con los requisitos estipulados en las condiciones generales.

¿Qué cubre el beneficio de asistencia para pérdida o robo de objetos personales? Este beneficio cubre el costo de reposición de objetos personales perdidos o robados, como dispositivos electrónicos o artículos esenciales. Para activarlo, deberás presentar la denuncia policial realizada dentro de las primeras 24 horas del incidente y los recibos de compra de los artículos afectados.

¿Qué implica el servicio de repatriación funeraria? En caso de fallecimiento durante el viaje, Travel Guardians Assist se encarga de los trámites necesarios para la repatriación del cuerpo al país de origen del beneficiario. Esto incluye la coordinación con las autoridades locales y los gastos estipulados en el plan contratado.

¿Cómo gestiono una emergencia médica relacionada con el embarazo? Las emergencias médicas derivadas de un embarazo, como complicaciones o partos de emergencia, están cubiertas dentro de los términos del plan. No están incluidas consultas de seguimiento o partos programados. Este beneficio es aplicable hasta la semana 32 de gestación.

¿Qué pasa si pierdo documentos importantes durante mi viaje? Si pierdes documentos esenciales como pasaportes o visas, nuestra central de asistencia te ayudará a reportarlos y coordinar su reemplazo con las autoridades locales correspondientes.