

ANTES DE COMPRAR TU SEGURO

¿Qué documentos necesito para comprar un seguro?

Solo tienes que presentar tus datos completos (nombre, DNI, fecha de nacimiento y domicilio) y los de algún contacto en caso de emergencia (nombre y teléfono). También información de tu viaje (destino, fecha de salida y regreso) y una especificación del plan que deseas contratar.

¿Dónde puedo comprar el seguro?

Puedes comprar tu seguro de viajes en las siguientes oficinas de LAN PERÚ en Lima:

AGENCIA CHACARILLA

Centro Comercial Caminos del Inca

Jr. Monterrey 246, tienda 002, 1er piso – Chacarilla, Surco

AGENCIA OPEN ANGAMOS

Centro Comercial Open Plaza Angamos

Av. Tomás Marsano 961, tienda LC-51, Surquillo.

¿Cuáles son las formas de pago?

El pago de tu seguro será al contado al momento de adquirir la póliza y puedes pagarlo sólo con tarjeta de crédito Visa, Mastercard o American Express.

¿Hay alguna restricción al comprar el seguro?

Tenemos algunos requisitos que debes cumplir:

- La edad máxima para contratar el seguro es hasta los 85 años.
- Si tienes hasta 69 años, te cubrimos en un 100%, pero si tienes entre 70 y 85 años, las coberturas de gastos médicos serán cubiertas en un 50% de la suma asegurada.
- El periodo de estadía máxima por viaje es de 180 días.
- El seguro debe ser comprado antes de la fecha de inicio de viaje y debe iniciar en Perú.

¿Qué países no están cubiertos con el seguro de viajes internacional?

Algunos países no están cubiertos, como por ejemplo Afganistán, Burma, Cuba, Irán, Irak, Liberia, República Democrática del Congo, Sudán y Siria.

DURANTE TU VIAJE

¿Qué hacer en caso de siniestro?

Paso 1: Revisa la guía de asistencia de tu póliza y llama al número de teléfono correspondiente al país donde te encuentras. Una vez marcado el número espera a que una grabación te salude y te pida el código de seguridad. En ese momento digita el código de seguridad: 1827. Si el país donde te encuentras no está en el listado o tienes

dificultades en comunicarte con alguno de los números listados en la guía, por favor comunícate con nuestra Central de Asistencia al (511) 421-9999, o envía un correo electrónico a medicalba@travelguard.com

Paso 2: En la llamada debes informar lo siguiente:

- a) Tu nombre.
- b) El lugar y el teléfono donde te encuentras.
- c) El problema y el tipo de información o ayuda que necesitas.

Paso 3: Toma nota de las indicaciones recibidas por el asesor y acude al centro médico indicado para recibir asistencia.

Paso 4: A tu llegada al centro médico te pedirán completar unos formularios con información personal y además deberás indicar los siguientes datos:

Compañía: Travel Guard Americas LLC
Dirección: PO Box 0852
Stevens Point, WI 54481-0852 USA
Teléfono: +511 4219999.

¿Qué hago si no puedo comunicarme con la Central de Asistencia en una emergencia?

Llama al teléfono de emergencia local (911 o equivalente) desde el país en que te encuentres. Cuando estés mejor, comunícate con la Central de Asistencia para reportar la emergencia.

Si tuvieras que pagar algún gasto, guarda tus facturas y ese dinero se te reembolsará cuando llegues a Perú de acuerdo a tu póliza.

¿Qué hago si me atendieron y pagué la consulta, pero no pude comunicarme con la Central de Emergencias y Asistencia?

Solo tienes que mostrarnos los recibos originales de todos los pagos que hiciste y reembolsaremos. Recuerda que todos los comprobantes tienen que estar a tu nombre como asegurado.

¿Cuáles son las modalidades de atención en caso de un siniestro?

En caso de ocurrir un siniestro, podrás atenderte bajo dos modalidades: al crédito o a reembolso. Para obtener el máximo beneficio de tu seguro, te recomendamos atenderte bajo la modalidad de crédito, la cual no requerirá que realices pago alguno.

¿Cómo es la atención al crédito con un seguro de viajes?

Bajo esta modalidad no tendrás que hacer desembolso alguno, ya que Pacífico se encargará, a través de su operador internacional, de todas las coordinaciones y pagos necesarios, inclusive te recomendará los establecimientos de atención más cercanos y oportunos según sea el caso.

¿Cómo es la atención por reembolso con un seguro de viajes?

Es otra forma de pagar los gastos que tengas en una emergencia fuera del país. Si eliges esta modalidad, tú pagas directamente por tu atención y te lo devolveremos cuando regreses.

DESPUÉS DE TU VIAJE

¿Qué debo hacer para pedir un reembolso?

Solo tienes que presentar los documentos (facturas, tickets, reportes) en nuestra oficina ubicada en la Av. Juan de Arona #830, San Isidro. No olvides que todos los comprobantes deben ser originales y estar a tu nombre como asegurado.

¿Qué debo presentar para pedir un reembolso en caso de...?

- **Gastos médicos, evacuación médica, gastos odontológicos, gastos por estadía en hotel por convalecencia, retorno de menores y acompañante en caso de hospitalización prolongada**
Tienes que presentar una carta que explique lo que pasó, los datos de tu póliza, el diagnóstico médico y los comprobantes originales de tus pagos a tu nombre como asegurado.
- **Compra de medicamentos**
Presenta la receta médica y los comprobantes originales de pago a tu nombre como asegurado.
- **Pérdida o demora de equipaje**
Mádanos un informe de la empresa de transporte sobre la pérdida o demora de tu equipaje, su peso en kilogramos, el ticket original de entrega y el recibo de indemnización.
- **Retraso del viaje**
Necesitas darnos la copia de tu pasaje, la tarjeta de embarque, el comunicado de la aerolínea que explique el retraso y los recibos originales de los gastos por alimentos y hospedaje a tu nombre como asegurado.
- **Cancelación de Viaje o Interrupción de Viaje (enfermedad, accidente, fallecimiento o siniestro grave en el domicilio)**
Tienes que presentar una carta que explique lo que pasó, detallando las razones de la cancelación de viaje y los documentos médicos que acredite la identidad del ASEGURADO, acompañante o familiar de alguno de los dos, en donde se demuestre la veracidad de la enfermedad o accidente, motivo por el cual se canceló el viaje. Adicionalmente tienes que presentar los recibos originales de los gastos por alimentos y hospedaje a tu nombre como asegurado.
- **Hurto en cajero automático**
Debes enviarnos el estado de tu cuenta bancaria con la información del giro realizado. También necesitamos el reporte de la policía o la autoridad competente del país donde haya ocurrido el hecho.

- **Pérdida o daño de efectos personales (Protección de compras)**
Envíanos el comprobante de compra del establecimiento comercial y también el reporte de la policía o la autoridad competente del país donde haya ocurrido el hecho.

- **Muerte Accidental**
En este caso, necesitamos:
 - a. Declaración escrita con la fecha, hora, lugar y reporte del accidente.
 - b. Datos personales del accidentado (nombre completo, edad y domicilio).
 - c. Certificado y partida de defunción.
 - d. Resultados del protocolo de necropsia, dosaje etílico y toxicológico.
 - e. Declaración de los herederos legales o el acta notarial.