

II.- PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA EN VIAJE

Para activar los servicios de asistencia los beneficiarios asegurados deberán comunicarse con **EUROP ASSISTANCE** desde cualquier lugar del mundo al teléfono o dirección de correo electrónico que se indican:

- Teléfono: (56) 2 2583 6789
- Correo electrónico: asistencias@europ-assistance.cl

Nota:

- No se efectúan reintegros de gastos si el asegurado no contacta en viaje a la central de asistencia, ya sea vía telefónica o vía correo electrónico.

OBLIGACIONES DE EUROP ASSISTANCE:

1. Mantener en operación permanente su servicio de atención telefónica y de recepción de solicitudes de asistencias. Este servicio debe operar las 24 horas del día, todos los días del año, incluidos los días sábados, domingos y festivos.
2. Brindar los servicios a los beneficiarios en forma directa o a través de terceros bajo su propia responsabilidad, únicamente los servicios de asistencia contratados.
3. En forma excepcional, y siempre que hubiere sido autorizado previamente por EUROP ASSISTANCE, se reembolsarán a los beneficiarios los gastos o beneficios contemplados en los planes contratados.
4. Brindar a los beneficiarios una rápida y apropiada atención de los servicios de asistencia que requieran en virtud de los planes contratados.

OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO ASEGURADO:

El beneficiario asegurado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por EUROP ASSISTANCE a:

1. Obtener la autorización expresa de EUROP ASSISTANCE a través de la central en Chile, operativa las 24 horas, los 365 días del año, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
2. Si el beneficiario asegurado no pudiera comunicarse con la central operativa en Chile y le fuera imposible por un motivo justificado pedir la autorización previa de gastos a EUROP ASSISTANCE, el beneficiario podrá acudir al servicio médico de urgencia más próximo al lugar donde se encuentre. En estas situaciones el beneficiario tendrá un plazo máximo de 48 horas desde cesada la imposibilidad de comunicación, para informar a EUROP ASSISTANCE todos los antecedentes de la asistencia médica recibida, en cuyo caso deberá proporcionar toda la información médica de respaldo y todos los comprobantes originales (boletas, recetas, diagnósticos, certificados, historia médica anterior, etc.).

No se realizará ningún reintegro de gastos devengados en situación de emergencia, si no se dio estricto cumplimiento al procedimiento indicado en la presente cláusula.

3. El beneficiario asegurado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por EUROP ASSISTANCE.
4. El beneficiario asegurado deberá siempre autorizar, ya sea de palabra o por cualquier medio escrito a los médicos o instituciones médicas intervinientes, a proporcionar a EUROP ASSISTANCE o a cualquiera de sus corresponsales acreditados, la historia clínica así como toda la información necesaria para garantizar el pago de los eventuales tratamientos y/o gastos por hospitalización, así como también auditar y evaluar todos los elementos relativos a los mismos.
5. El beneficiario asegurado deberá entregar toda la documentación y comprobantes originales que le permitan a EUROP ASSISTANCE establecer con claridad la procedencia de los gastos generados, además de todos los documentos originales de los eventuales gastos a reintegrar por la compañía. EUROP ASSISTANCE podrá a su vez solicitar información médica (historial clínico, ficha médica, otros) del beneficiario previa al viaje para acreditar antecedentes médicos en casos de eventuales preexistencias médicas.
6. El beneficiario asegurado deberá entregar a EUROP ASSISTANCE todos sus pasajes, en los casos asistenciales en que EUROP ASSISTANCE cubra los gastos por las diferencias de valores asumidas sobre él o los pasajes originales. EUROP ASSISTANCE se hará cargo solamente por la mayor diferencia si esta se produce.
7. EUROP ASSISTANCE asumirá sus obligaciones sólo cuando los accidentes y/o enfermedades tengan carácter de repentinas y cuando las enfermedades de toda índole sean contraídas súbitamente con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia de los servicios contratados o a la fecha de inicio del viaje.
8. Quedan expresamente excluidas todas las enfermedades y/o dolencias preexistentes, crónicas o no, conocidas o desconocidas por el beneficiario, así como todas sus consecuencias y agravamientos.
9. En casos de enfermedades preexistentes a la fecha de inicio del viaje, EUROP ASSISTANCE sólo reconocerá, si a su juicio correspondiese, los gastos asociados a la primera consulta clínica de urgencia, a través de la cual se determine médicamente el diagnóstico de una patología de inicio previo a la fecha de comienzo del viaje.