

# DOCUMENTACIÓN REQUERIDA SEGÚN EL TIPO DE COBERTURA

## Asistencia médica en caso de accidente o enfermedad

- Informe médico completo de la asistencia donde se detalle el tratamiento recibido y el respectivo diagnóstico médico.
- Recibos, boletas y facturas que acrediten el gasto incurrido con motivo de pago de los gastos médicos.
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad

## Medicamentos Recetados

- Informe médico completo de la asistencia donde se detalle el tratamiento recibido y el respectivo diagnóstico médico.
- Prescripción de medicamentos.
- Recibos, boletas o facturas que acrediten el gasto incurrido por la compra de medicamentos.
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados.
- Copia de pasaporte o documento de identidad.

## Traslado sanitario

- Certificado médico emitido por paramédicos donde se detallen los síntomas presentados y diagnóstico por el cual fue requerido el servicio de ambulancia.
- Informe médico completo.
- Recibos, boletas y facturas que acrediten el gasto incurrido con motivo de servicio de ambulancia
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad

## Repatriación sanitaria

- Certificado emitido por el médico tratante donde se detalle el tratamiento recibido, el respectivo diagnóstico médico y la necesidad de que el beneficiario regrese a su país de origen.
- Informe médico completo.



- Comprobante de pago por gastos incurridos en compra o cambio de tiquete aéreo para regresar al país de origen
- Tiquete aéreo adquirido
- Itinerario original de viaje
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad

## Repatriación funeraria en caso de accidente o enfermedad

- Certificado de defunción
- Recibos, boletas y facturas que acrediten el gasto incurrido con motivo de la repatriación de los restos mortales del beneficiario o servicios funerarios de cremación según corresponda.
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad

## Odontología de urgencia

- Certificado emitido por el odontólogo tratante, donde se detallen los procedimientos realizados y diagnóstico por el cual fue requerido el tratamiento.
- Recibos, boletas y facturas que acrediten el gasto incurrido con motivo de pago de los gastos dentales.
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad

## Demora / Cancelación de Vuelo

- Carta emitida por la aerolínea certificando la demora o cancelación del vuelo.
- Itinerario original con la información del vuelo programado originalmente
- Boarding pass con fecha y hora del vuelo reprogramado
- Comprobantes originales de gastos por Hospedaje, alimentación y comunicaciones.
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad

## Pérdida de vuelo

- Boleto aéreo original con su respectivo itinerario
- Boleto aéreo nuevo o remarcado con su respectivo itinerario y costo
  - Comprobantes originales de gastos por alimentación, hotel y comunicaciones.



- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad

## Demora de Equipaje

- Comprobantes de gastos por compras de elementos de primera necesidad
- Reporte de pérdida y/o demora emitido por la Aerolínea responsable (PIR-Property Irregularity Report)
- Boleto original de embarque del Equipaje
- Comprobante de entrega del equipaje de la compañía transportadora
- Itinerario completo de viaje
- Boleto aéreo del trayecto en donde ocurrió la demora del equipaje
- Ticket del equipaje
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad

## Extravío definitivo de Equipaje

- Reporte de pérdida y/o demora emitido por la Aerolínea responsable (PIR-Property Irregularity Report)
- Carta emitida por la Aerolínea donde se declare el extravío total del equipaje y valor a indemnizar.
- Comprobante de pago/ Extracto Bancario reflejando que el pago por parte de la aerolínea fue recibido.
- Boleto aéreo del trayecto en donde ocurrió el extravío del equipaje
- Ticket del equipaje
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad
- Certificación bancaria.

## Daño de Equipaje

- Reporte denuncia de la rotura, emitido por la Aerolínea o naviera responsable (PIR-Property Irregularity Report)
- Fotografías donde se evidencie la rotura del equipaje
- Comprobantes originales para el arreglo de las roturas o reposición del equipaje.
- Boleto aéreo del trayecto en donde ocurrió el daño del equipaje
- Ticket del equipaje
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad



- Certificación bancaria

## Traslado de un familiar por hospitalización en 1º. Grado de consanguinidad

- Informe médico donde se refleje el periodo por el cual ha estado internado el titular
- Documento que certifique el parentesco del familiar acompañante
- Tiquetes aéreos adquiridos para el traslado de familiar
- Facturas de pago por gastos incurridos en tiquetes aéreos y hospedaje según corresponda
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad
- Certificación bancaria.

## Regreso anticipado fallecimiento de familiar en 1º grado/ por siniestro grave en el domicilio

- Certificado de defunción del familiar fallecido / Documento emitido por las autoridades competentes donde se certifique el siniestro ocurrido en el domicilio (según corresponda)
- Comprobante de parentesco con el familiar fallecido
- Tiquetes aéreos adquiridos para el retorno anticipado al lugar de residencia
- Comprobantes de pago por la compra o cambio de los tiquetes aéreos.
- Boleto aéreo con itinerario original
  - Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
  - Copia de pasaporte o documento de identidad
  - Certificación bancaria.

## Gastos de hotel por convalecencia

- Informe médico completo de la hospitalización donde se indique el plazo durante el cual fue internado el beneficiario y la indicación de guardar reposo al alta.
- Factura de pago por gastos incurridos en hospedaje
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad
- Certificación bancaria.

## Guardería para mascotas

- Boleto aéreo
- Pasaporte
- Carnet de vacunación de la mascota
- Factura de la guardería
- Comprobante de pago de la guardería
- Certificación bancaria.



## Acompañamiento de Menores

- Certificado emitido por el médico tratante, donde se detalle el tratamiento recibido y el respectivo diagnóstico médico del beneficiario imposibilitado para ocuparse del menor.
- Tiquete aéreo adquirido para el retorno del menor con su respectivo comprobante de pago
- Boleto aéreo con itinerario original del menor y su acompañante
  - Voucher o Contrato de asistencia del menor y su acompañante donde aparecen los beneficios contratados
  - Copia de pasaporte o documento de identidad del menor y su acompañante
  - Certificación bancaria.

## Sustitución de Ejecutivo

- Certificado emitido por el médico tratante, donde se detalle el tratamiento recibido y el respectivo diagnóstico médico con la fecha de internación
- Carta de la empresa con la designación del ejecutivo sustituto
- Boleto aéreo del ejecutivo sustituto con su respectivo comprobante de pago
- Reserva del hotel junto al comprobante de pago para el ejecutivo sustituto
  - Voucher o Contrato de asistencia del titular donde aparecen los beneficios contratados
  - Copia de pasaporte o documento de identidad del titular y del ejecutivo sustituto
  - Certificación bancaria.

## Transferencia de fondos y transferencia de fondos para fianza legal en caso de accidente de tránsito

- Recibo de pago del costo por el envío de la X cantidad al beneficiario al país destino
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad
- Certificación bancaria.

## Asistencia legal por accidente de tránsito

- Documentación que certifique el proceso legal en curso con motivo de imputación o exculpación por el accidente de tránsito
- Recibo de pago de los honorarios del abogado
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad
- Certificación bancaria.



## Robo o pérdida de pasaporte

- Denuncia ante las autoridades pertinentes del hurto o pérdida del pasaporte
- Recibo de gastos ocurridos por la reposición del pasaporte
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad
- Certificación bancaria.

## Seguimiento de viaje de Crucero

- Carta emitida por la aerolínea certificando la demora del vuelo.
- Boleto aéreo con su itinerario
- Itinerario completo del crucero
- Boleto aéreo adquirido junto a su comprobante de pago
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad
- Certificación bancaria.

## Cancelación de viaje

- Documento que soporte de forma fehaciente el motivo de la cancelación (Informes médicos, certificados de defunción, cartas laborales, etc.)
- Certificados de parentesco (si es el caso)
- Comprobantes de pagos realizados por el paquete turístico, con fecha
- Carta emitida por la agencia de viajes u operador turístico en donde se indique los servicios contratados, el costo y las penalidades
- Certificación emitida por los operadores turísticos (aerolíneas, hoteles, navieras, etc.), donde se indique el valor de la penalidad
- Reglas de cancelación de cada uno de los operadores turísticos
- Documento emitido por los prestadores de los servicios cancelados (aerolíneas, hoteles, operadores turísticos) donde se certifique que dichos servicios fueron cancelados sin ninguna opción de remarcación, créditos a favor ni resarcimiento de ningún tipo.
- Tiquetes aéreos o itinerario de viaje
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de Pasaporte o documento de identidad
- Certificación bancaria.

## Interrupción de viaje

- Documento que soporte de forma fehaciente el motivo de la cancelación (Informes médicos, certificados de defunción, cartas laborales, etc.)
- Certificados de parentesco (si es el caso)



- Documento que soporte la deportación del país de destino o sellos del pasaporte
- Comprobantes de pagos realizados por el paquete turístico, con fecha
- Carta emitida por la agencia de viajes u operador turístico en donde se indique los servicios contratados, el costo y las penalidades
- Certificación emitida por los operadores turísticos (aerolíneas, hoteles, navieras, etc.), donde se indique el valor de la penalidad
- Reglas de cancelación de cada uno de los operadores turísticos
- Tiquetes aéreos o itinerario de viaje
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de Pasaporte o documento de identidad
- Certificación bancaria.

## Repatriación administrativa

- Documento que soporte la deportación del país de destino o sellos del pasaporte
- Tiquetes aéreos o itinerario de viaje
- Tiquete aéreo nuevo con su respectivo costo
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de Pasaporte o documento de identidad

# DOCUMENTACIÓN REQUERIDA SEGÚN EL TIPO DE CANCELACIÓN

## a) El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente\* del beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos, hermanos.

- Historia clínica completa donde se indique el diagnóstico, tratamiento e incapacidad (debe ser de una entidad competente)

## b) Cuarentena médica.

- Certificado Médico y de las autoridades de Salud indicando que debe obedecer el aislamiento/cuarentena médica

## c) Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.

- Notificación del tribunal



**d) Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación de la asistencia.**

- Carta de despido con membrete de la compañía e información de contacto

**e) Convocatoria de emergencia para prestar servicio militar, médico o público.**

- Citación de la convocatoria

**f) Por epidemia, desastre natural o cenizas volcánicas.**

- Certificado de la Entidad competente que detalle el evento sucedido

**g) Daños ocasionados a la residencia habitual o en locales profesionales que los hagan inhabitables como incendios, robos o desastres naturales.**

- Certificado de inhabitabilidad

**h) Agudizaciones de enfermedades preexistentes.**

- Historia clínica completa del último año, en donde se reflejen tratamiento realizados y/o programados
- Informe médico de fecha en que se agudiza dicha enfermedad

**i) Complicaciones de embarazos.**

- Informe médico completo de complicación

**j) Cancelación de boda.**

- Presentar los comprobantes que demuestren la efectiva planificación de boda (certificado civil o iglesia emitido con anterioridad a la fecha de contratación de asistencia)

**k) Parto de emergencia.**

- Informe médico de la fecha del parto
- Historia clínica de las citas de control del último mes

**l) Entrega de niño de adopción**

- Notificación de entrega de niño con fecha de entrega



**m) Secuestro del beneficiario o familiares directos siempre y cuando sea comprobable y de conocimiento público.**

- Denuncio policial y/o registro del secuestro

**n) Cancelación de vacaciones por disposición de la empresa.**

- Carta de notificación de la empresa con el membrete

**o) Cambio de trabajo.**

- Certificación de nueva empresa con fecha de ingreso, con membrete

**p) Negación de visa (emisión 72h antes).**

- Notificación de negación de la solicitud de visa

## **PACK COVID 19**

### **Gastos de Hotel y alimentación**

- Certificado emitido por el médico tratante, donde se detalle el tratamiento recibido y el respectivo diagnóstico médico en caso que haber estado en consulta
- Prueba de COVID con su respectivo resultado
- Certificado de solicitud de cuarentena
- Recibos, boletas y facturas que acrediten el gasto del hospedaje y la alimentación
- Voucher o Contrato de asistencia
- Copia de pasaporte o documento de identidad
- Certificación bancaria y los siguientes datos de la cuenta



## Traslado de un familiar por hospitalización, siempre y cuando el médico tratante autorice la visita hospitalaria o acompañamiento en el hotel

- Certificado emitido por el médico tratante donde se indique la hospitalización junto a la autorización de la visita hospitalaria o acompañamiento en el hotel
- Prueba de COVID con su respectivo resultado
- Recibos, boletas y facturas que acrediten el gasto por la compra del boleto aéreo del acompañante
- Boleto aéreo
- Voucher o Contrato de asistencia
- Copia de pasaporte o documento de identidad tanto del titular como del acompañante
- Certificación bancaria y los siguientes datos de la cuenta

## Traslados aéreos por suspensión del viaje

- tiquete aereo original
- tiquete aereo nuevo comprado por el regreso anticipado
- Comprobante de pago y/o extracto bancario
- informe medico completo o documento que sustente la necesidad del traslado por suspensión de viaje

## Complicaciones del embarazo - Hospitalización psiquiátrica Cobertura de deportes extremos

- Informe médico completo de la asistencia donde se detalle el tratamiento recibido y el respectivo diagnóstico médico.
- Recibos, boletas y facturas que acrediten el gasto incurrido con motivo de pago de los gastos médicos.
- Voucher o Contrato de asistencia donde aparecen los beneficios contratados
- Copia de pasaporte o documento de identidad

