

## **PREGUNTAS FRECUENTES**

### **1- ASSIST CARD en España, con la garantía de CASER SEGUROS**

Nuestros seguros de viaje se contratan con CASER, Aseguradora de reconocido prestigio que cuenta con más de 75 años de experiencia en el mercado asegurador español y más de 2,3 millones de clientes. (Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., inscrita en el Registro especial de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave C-0031).

La sucursal de ASSIST CARD en España opera como agente de seguros exclusivo de CASER Seguros. CIF: A78213188. Domicilio en Avda. del Partenón 18. 28042 Madrid. Inscrita en el Registro especial de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave C00031A7821318. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid - Tomo 985 - Folio 1- Hoja M 7015. Tel: +34 91-788-33-30 – Fax: +34 91-542-46-80.

### **2- Póliza, ¿cuándo la recibo?**

Una vez finalizada la compra, recibirás una confirmación de la misma a la dirección de email facilitada por el titular de la póliza.

Unos días mas tarde recibirás por esta misma vía, las condiciones particulares de la póliza.

### **3- ¿Qué necesito para solicitar Asistencia y qué debo hacer?**

Si necesitas cualquier clase de Asistencia, ya sea una consulta médica, una urgencia odontológica, asistencia legal, o localización de un equipaje extraviado por una compañía aérea, solo tienes que contactar con alguna de las Centrales de Asistencia de ASSIST CARD que se encuentran distribuidas estratégicamente en todo el mundo.

Puedes realizar una llamada telefónica a través de la modalidad de cobro revertido indicando tu pasaporte ó DNI a la Central de Asistencia más cercana detallada en el listado que te facilitaremos y que también se encuentra disponible en [www.assistcard.com](http://www.assistcard.com), o bien puedes contactar gratuitamente a través del chat disponible en nuestra APP o en nuestro sitio web.

### **4- En caso de emergencia, ¿debo comunicarme con Uds. previo a la atención obligatoriamente?**

Ante una Emergencia Médica deberás recurrir al servicio médico de urgencias más próximo al lugar donde te encuentres. En todos estos casos deberás comunicar a ASSIST CARD la emergencia sufrida y la asistencia recibida desde el lugar del suceso, lo antes posible y siempre dentro de las 24 horas posteriores a la fecha de la urgencia o dentro de las 24 horas siguientes a tu alta médica.

### **5- En caso de urgencia, ¿puedo recibir la visita de un médico a la habitación del hotel?**

Generalmente lo podemos hacer. Pero hay ocasiones en las que no es posible, ya sea porque no es una práctica habitual en el país (por ejemplo en los Estados Unidos de Norte América, donde los médicos prefieren ver a sus pacientes en sus consultorios), o porque el motivo de la llamada hace necesario que el paciente sea visto directamente en un Hospital (por ejemplo en caso de un problema traumatológico, cuando nuestro operador de asistencia ya tiene claro que será necesario un diagnóstico a través de rayos X) o directamente en el consultorio del especialista. ASSIST CARD brinda asistencia de emergencia directa en 197 países ante cualquier enfermedad no pre-existente que evite continuar con el viaje en curso y por supuesto en caso de accidente. En esto casos, debes contactar con la Central de Asistencia de ASSIST CARD más cercana y solicitar el servicio de asistencia, el cual será prestado sin cargo hasta los límites establecido en la póliza que hayas contratado.

### **6- ¿Cuáles son los importes obligatorios de cobertura según cada país?**

Siempre que viajes es necesario contar con Asistencia en cualquier parte del mundo debido a las altas tarifas que representa la salud en el exterior.

**7- ¿Qué diferencia nuestros seguros Caser ASSIST CARD de otros seguros de viaje?**

Partimos del concepto de “Asistencia al viajero”, que es completamente diferente al de los seguros de viaje. Si eres titular de un seguro de viaje, incluso de las compañías más importantes, deberás buscar por tu cuenta los servicios de un médico o un especialista, la mayoría de las veces en un idioma distinto al tuyo. O serás quien decida a qué hospital ir. O, en el mejor de los casos, te darán un listado de médicos para comunicarte. Y por supuesto serás quien abone todos estos servicios y luego deberás gestionar el recobro cuando estés de vuelta en tu país.

Con nuestros seguros Caser ASSIST CARD, cuando tengas una emergencia o problema sencillamente podrás llamar, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a nuestra Central de Asistencia más cercana, contactar a través del chat disponible en nuestra APP o a través de nuestro sitio web.

Si lo necesitas y es posible, enviaremos un médico a tu habitación (si es posible), concertaremos una cita con un especialista de primer nivel, o te enviaremos al hospital más adecuado. Además, recibirás asistencia de los muchos servicios que tenemos a disposición de nuestros clientes, tales como localizar el equipaje extraviado, o hacernos cargo del traslado de un familiar si viajaste sin compañía y debes permanecer en un Hospital. Y por supuesto ASSIST CARD se hará cargo de todos estos servicios hasta los límites de tu seguro, por lo que no tendrás que desembolsar tu dinero.