

Manual del Pasajero 2021

Como Utilizar los Beneficios Universal Assistance



Para el correcto uso de los servicios de Universal Assistance, le sugerimos que previamente lea las condiciones de generales del plan adquirido que están disponibles en nuestro sitio web, www.universal-assistance.com o mediante el enlace www.universal-assistance.com/legacy/ua/files/condiciones_generales.pdf o haciendo clic en el botón de abajo:

 [CONDICIONES_GENERALES](#)

IMPORTANTE: En caso de que necesite cualquier tipo de asistencia o servicio contratado en su voucher, contáctanos a través del chat en la APP o llame a Universal Assistance.

Pérdida del equipaje

1. Si pierde su equipaje, entre en contacto con nuestra **Central de Asistencia** para obtener la información necesaria sobre cómo proceder.

Complete el reclamo de la Compañía Aérea / Marítima (**PIR /Declaración de daños y pérdidas**) y solicite el original. Si el extravío es definitivo, la aseguradora indemnizará al asegurado hasta el monto total del capital asegurado contratado, limitado al monto de la pérdida real. La pérdida sufrida se determinará con base en el P.I.R. proporcionado por la Compañía Aérea / Marítima.

Asistencia Médica

1. Todos nuestros productos incluyen el servicio de **Teleasistencia Médica**, atención médica a través de **videollamadas** en la palma de su mano, las **24 horas** del día y con espera máxima de **15 minutos**.

2. En caso de hospitalización o consulta médica en un centro indicado por la Central de Asistencia, **recuerde informar la dirección de Universal Assistance** en todos los campos que requieren completar la dirección.

Ej.: Facturación/Domicilio - Córdoba 820, Piso 13 (C1054AAU) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina; esta medida evitará que las cobranzas por gastos hospitalarios sean enviados de forma equivocada a su dirección.

3. En el caso de los viajes **marítimos**, la atención en alta-mar debe ser solicitada con el médico del barco, debiendo el pasajero pagar el servicio y solicitar el reembolso al regresar del viaje. Le solicitamos conservar y presentar las facturas originales de la atención, así como los informes médicos proporcionados.

IMPORTANTE REFORZAR:

Entre en contacto siempre que sea necesario! Tu llamada o contacto a través de la APP con nuestra **Central de Asistencia** facilita la solución de su problema y tenemos un equipo siempre listo para servirte **24 horas** al día. Si el contacto no es posible a través de la APP o el teléfono gratuito disponible y/o el uso de profesionales y/o red de

servicio autorizado, el pasajero es libre de elegir los proveedores de servicios médicos y hospitalarios, siempre que estén legalmente calificados para el ejercicio de la profesión. Sin embargo, en este caso, se proporcionará atención médica mediante el reembolso, es decir, el pasajero debe realizar el pago de los gastos y solicitar el reembolso cuando regrese a su país de origen.

Para solicitar un reembolso por este servicio, serán necesarios todos los informes médicos y recetas proporcionados por el centro médico, así como las facturas de pago.

Teléfonos gratuitos para la Central Mundial

Si se encuentra en uno de los siguientes países, llame gratis al número correspondiente.

Sudáfrica: 0800 983 639
Alemania: 0800 182 6151
Argentina: 0800 444 0357
Australia: 1800 676 884
Bolivia: 800 100 716
Brasil: 0800 761 9254
Chile: 1888 0080 1014
Norte de China: 108712 PIN 5923
Sur de China: 10812 PIN 5923 o 4003 202 316
Colombia: 0180 0954 0510
Costa Rica: 0800 054 2043
Cuba: 07 866 8527
El Salvador: 800 67 56
Ecuador: 1800 102 027
España: 900 995 470
Estados Unidos: 1866 994 6850
Francia: 0800 912 830
Israel: 1809 452 510
Italia: 800 874 446

Japón: 0053 153 0001 - Gratuita
Japón: 6863 5419 - Tokio
Japón: 03 6863 5419 - Otras ubicaciones
México: 01800 123 3362
Nueva Zelanda: 0800 449 946
Nicaragua: 1800168 PIN 6525
Panamá: 00800 0540 396
Paraguay: 009800 542 0050
Perú: 0800 54247
Portugal: 800 854 005
Puerto Rico: 1877 254 0274
Reino Unido: 0808 101 2746
República Dominicana: 1800 751 3458
Suecia: 020 790 590
Suiza: 0800 836 429
Tailandia: 001800 1562 039 973
Uruguay: 000 405 4084
Venezuela: 0800 100 5639

Central de EE.UU: llamada por cobrar al **1-305-590-8016** o solicite una llamada internacional por cobrar a través del operador telefónico - cubre todo el mundo: **+ 54/11/4323-7777 o +54/11/5275-5400.**

App de Universal Assistance

Con nuestra aplicación tienes acceso a asistencia inmediata, **las 24 horas del día, en cualquier parte del mundo.** Con nuestro sistema de Autogestión Médica Mobile puedes gestionar tu atención médica completamente online desde un dispositivo móvil. El servicio incluye teleasistencia médica, consulta en centro médico, visita a domicilio u otras alternativas como el chat virtual.



DESCARGA NUESTRA APP

¡Solicite asistencia en un click!

Disponible para
Android y iOS.

