



**PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD 19°, 20° TEMPORADA:  
LOTE 1 ID: 1591-3-LR19**

**ASISTENCIA EN VIAJE.**

**“PARA PASAJEROS QUE VIAJEN EN PAQUETES NACIONALES DEL PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD, RESPECTO DE TODOS Y CADA UNO DE LOS CLIENTES DEL PROGRAMA, AUN CUANDO PRESENTEN ALGUNA PREEXISTENCIA INCLUYENDO AQUELLOS EXTRANJEROS QUE HAGAN USO DEL PROGRAMA EN CALIDAD DE ACOMPAÑANTES Y/O EN EL MARCO DE LOS CONVENIOS SUSCRITOS POR SERNATUR”**

Santiago, 26 de marzo de 2019

**Señor**

Rafael Novoa Arrevola  
Gerente General  
Novojet Chile LTDA.

**Presente**

Somos Especialistas Internacionales de Servicios de Asistencia y Riesgos Especiales, destacándonos en el mercado por la diversidad de productos e incansable espíritu de adaptación a las necesidades de nuestros clientes, liderado bajo un esquema de calidad en la atención, solución oportuna y eficiencia, contando con una amplia red de proveedores a nivel nacional e internacional, recursos tecnológicos y humanos capaces de atender las exigencias presentadas.

Con este propósito, se establece un compromiso de mejorar continuamente la eficiencia y eficacia de su sistema de gestión de la calidad focalizado en la satisfacción del cliente y trabajar con un equipo continuamente capacitado que nos posiciona como una empresa experta en dar solución a personas

**Formamos parte del GRUPO MAPFRE**, grupo empresarial español independiente que desarrolla actividades aseguradoras principalmente en Europa y América Latina, mercados en los que es una de las corporaciones líderes.

**Magnitudes básicas**

- 46 Centrales de Asistencia.
- 95 operadores, de los cuales 50 son multilingües
- 190.000 prestadores de servicios a nivel mundial
- 6.000 asistencias mensuales a nivel mundial
- Más 120 millones de beneficiarios a nivel mundial
- Nivel de servicio del 90%
- Niveles de abandono menores al 5%

**Nuestro Compromiso**

El firme compromiso por ofrecerles un excelente servicio, por ello nuestro principal capital es el capital humano. Con el soporte y plataformas tecnológicamente avanzadas, contamos con una amplia red de colaboradores y corresponsales en el mundo, expertos empleados altamente calificados, capacitados y multilingües, con capacidad de atención y respuesta, sumados a los amplios conocimientos en materia de servicios de asistencia.

## **SERVICIOS ASISTENCIA EN VIAJE**

### **TRASLADO SANITARIO DEL PASAJERO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE:**

Sur Asistencia se encargará de todos los gastos de traslado incluso bajo vigilancia médica, si fuera necesaria, hasta el centro de salud más cercano (hospital, clínica, posta, etc.) y regreso al hotel o establecimiento de alojamiento. Esto incluye un nuevo traslado hacia el centro hospitalario de mayor complejidad más cercano y que cuente con la competencia técnica médica al caso, en la eventualidad de que el centro donde primariamente fue derivado el afectado no cuente con los recursos técnicos médicos para dar solución óptima al problema de salud en cuestión. Todos los traslados serán realizados bajo supervisión médica (si procede) y en el medio más adecuado a cada caso dependiendo de su gravedad, en caso de enfermedad o accidente grave que exija una consulta médica inmediata, no pudiendo esperar a la visita médica ordinaria. El traslado sanitario otorgado por este producto se realizará las veces que sea necesario de acuerdo a las indicaciones médicas que lo acrediten.

**Límite: Hasta el centro médico más cercano del lugar de ocurrencia y regreso al hotel o establecimiento de alojamiento.**

En general, queremos evitar que los hospitales locales quieran evitar la atención de un paciente que no es de su región.

### **DIETA HOSPITALIZACIÓN DEL PASAJERO:**

En caso de hospitalización del Pasajero debido a accidente o enfermedad, Sur Asistencia abonará los correspondientes gastos extraordinarios por concepto de dietas producidas por esa hospitalización. Dieta del Pasajero: Se entiende por este concepto, gastos de: Día Cama, hospitalización, medicamentos, exámenes, comidas, Honorarios Médicos.

Nota: Para entregar esta cobertura hay dos opciones; Si el Pasajero se hospitaliza en una institución que tenga convenio con Sur Asistencia, esta última enviará una autorización que garantizará la dieta hasta los montos expresados anteriormente, siempre en el entendido que éstos montos son complementarios a su Isapre o Fonasa, debiendo el Pasajero cancelar lo correspondiente a él. La otra opción es cuando el lugar donde se hospitaliza el Pasajero no tiene convenio con Sur Asistencia: en este caso el Coordinador Regional activa el servicio indicando a Sur Asistencia que el Pasajero se hospitalizará en determinada institución y que posteriormente reembolsará los gastos, bajo las mismas condiciones anteriores. En este caso, el Pasajero debe entregar los siguientes documentos para solicitar el reembolso: carta explicativa del caso, certificado médico con el diagnóstico, documentos (boletas, bonos, reembolso Isapre) en original o fotocopia ante notario. Los reembolsos serán cancelados dentro de los 30 días corridos desde la fecha de entrega de la documentación completa a Sur Asistencia.

**Límite: UF 2,0.- diarios con un máximo de 2 días.**

### **RETORNO DEL PASAJERO A SU LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL O AL HOSPITAL MÁS CERCANO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE:**

Sur Asistencia se encargará de los gastos de traslado bajo vigilancia médica, si procede, y por el medio más adecuado a cada caso cuando la gravedad lo exija y siempre a criterio del grupo médico de Sur Asistencia. Serán por cuenta de Sur Asistencia los gastos de traslado desde el hospital u hotel hasta el domicilio del pasajero o de un familiar de primer grado de consanguinidad, u hospital más cercano a su lugar de residencia, cuando se prevea una larga hospitalización.

En todos los casos se utilizará el medio de transporte más adecuado con el pasajero en condiciones estables y siempre y cuando el riesgo del eventual traslado no supere a la beneficencia de no realizarlo, asumiendo en todo instante la responsabilidad médico legal del mismo el médico tratante que solicita el traslado hacia otro centro médico y/o domicilio.

Nota: En caso de gravedad o que se requiera por orden médica, el coordinador regional deberá enviar certificado médico en que indique la posibilidad o necesidad de enviar al pasajero a su lugar de residencia habitual o al hospital más cercano a su residencia habitual.

**Límite: Ilimitado.**

**Se excluye Avión Ambulancia**

**REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD Y LESIÓN A CAUSA DE UN ACCIDENTE, PRODUCIDOS A CONSECUENCIA DEL VIAJE:**

Sur Asistencia reembolsará al pasajero los gastos por enfermedad, y por lesión a causa de un accidente producidos a consecuencia del viaje (se excluyen atenciones de tratamientos dentales, sólo se incluye la primera atención de urgencia asociada al dolor en destino a causa de un accidente), en exceso del sistema de salud que posea: Isapre, Fonasa, Seguros Complementarios, u otros.

**Límite por enfermedad: Hasta UF 22,7.-**

**Límite por lesión a causa de un accidente: Hasta UF 34,18.-**

En el caso que existan complicaciones posteriores, en el origen, derivadas de alguna enfermedad o lesión accidental producidas a consecuencia del viaje, Sur Asistencia las contemplará dentro de los topes indicados anteriormente. En el caso de complicaciones en la recuperación a causa de una enfermedad preexistente Sur Asistencia se compromete a un máximo de 5 sesiones (curaciones) o hasta el límite por lesión a causa de un accidente.

La determinación final de que, si realmente corresponde a una complicación derivada de un accidente o enfermedad sufrida durante el viaje, corresponde al departamento médico de Sur Asistencia, previo análisis de los informes médicos presentados, tanto de la activación del evento mismo en viaje (requisito básico), como de informes de la evolución y complicaciones posteriores.

De no existir hospitalización la Asistencia en Viaje tiene el siguiente servicio en consultas médicas, honorarios médicos (pago de bono de atención con el médico especialista), tratamientos de rehabilitación (con un tope de 10 sesiones de Kinesiterapia), yeso (o bota ortopédica) y cambio del mismo si fuera necesario, remedios, radiografías y exámenes de control, reiterando que quedan excluidas estas prestaciones en cualquier tipo de hospitalización, la cual está contemplada en la cláusula DIETA DE HOSPITALIZACIÓN DEL PASAJERO.

Cuando el Pasajero no cuente con Sistema de Salud (Isapre o Fonasa) se aplicará como deducible la cobertura de Fonasa nivel C, para lo cual, al recibir Sur Asistencia los documentos, tomará contacto con el Centro Médico en el cual se realizó la atención. Siempre dentro de los límites estipulados.

Nota: Quedan excluidas las prótesis u órtesis internas o externas incluyendo, pero no limitado a: prótesis dentales, audífonos, anteojos, muletas, férulas, nebulizadores, respiradores, etc.) En caso de procedimientos, cirugías u hospitalizaciones.

Están también excluidas todas las enfermedades psicológicas mentales y/o afines, así como sus consecuencias.

**REPATRIACIÓN DEL PASAJERO POR FALLECIMIENTO:**

En caso de fallecimiento del pasajero, Sur Asistencia se hará cargo de la organización de traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación, haciéndose cargo de los gastos del mismo.

Nota: el coordinador regional deberá enviar a Sur Asistencia el informe de defunción efectuado por el médico, para efectuar la repatriación del fallecido.

**Límite: Ilimitado.**

**GASTOS DE FÉRETRO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL PASAJERO:**

Se reembolsarán los gastos correspondientes al féretro del pasajero en caso de fallecimiento del mismo durante el viaje.

Nota: Sur Asistencia se hará cargo de gestionar con la funeraria directamente para el pago del féretro o en caso de demora a esta solicitud, Novojet Chile Ltda. Procederá a depositar el costo del féretro, para posteriormente se reembolse a Novojet Chile Ltda. por parte de Sur Asistencia.

Sur Asistencia se hará cargo del costo de la Inyección de conservación, para el traslado del cuerpo de la persona Fallecida.

**Límite: Hasta UF 22,7.-**

**ENVÍO DE FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN DEL PASAJERO:**

En el caso que el pasajero requiera una hospitalización superior a 5 días por enfermedad grave o accidente, Sur Asistencia se hará cargo de los gastos de traslado de un familiar para acompañarlo en el destino y posteriormente su regreso al lugar de origen del viaje sin que se considere como este familiar a la persona que acompaña al pasajero en el mismo viaje.

Los gastos que cubre Sur Asistencia son el traslado del familiar del pasajero al lugar de hospitalización y la dieta del familiar, de acuerdo a lo que se indica en la cláusula: "DIETA DE FAMILIAR ACOMPAÑANTE POR HOSPITALIZACIÓN DEL PASAJERO".

Nota: El coordinador regional deberá enviar a Sur Asistencia un certificado médico en que indique que el pasajero hospitalizado se encontrará en ésta situación por más de 5 días, con éste documento Sur Asistencia procederá a enviar al familiar al destino por el medio más adecuado.

**Límite: Ilimitado dentro de Chile, incluye Tacna (Perú).**

**DIETA DEL FAMILIAR DEL PASAJERO EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL PASAJERO:**

En aplicación de la cláusula anterior, Sur Asistencia abonará los correspondientes gastos en concepto de dietas producidas por la estancia del familiar acompañante del pasajero hasta: UF 1,7 diarios con un máximo de 5 días. La dieta del familiar se refiere únicamente a la noche del hotel (si la noche del hotel incluye desayuno, también estaría cubierto).

El familiar podría alojar en los establecimientos en convenio con Sur Asistencia o reembolsar posteriormente los gastos incurridos. De escoger el familiar otro hotel, los documentos para solicitar el reembolso serán:

- Boletas originales del hotel, siempre el plazo para pago de reembolsos es de 30 días corridos desde la fecha de entrega de la documentación completa a Sur Asistencia.

**ENVÍO DE UN FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL PASAJERO:**

En el caso de fallecimiento del pasajero, Sur Asistencia se hará cargo de los gastos de traslado de un familiar hasta el lugar donde se encuentre el pasajero.

Este familiar es distinto a su posible acompañante en el viaje y el objetivo es para acompañar al pasajero desde el lugar donde se encuentre para posteriormente acompañarlo en su regreso al lugar de residencia del pasajero.

**Límite: Ilimitado dentro de Chile, Tacna (Perú).**

**REPATRIACIÓN DEL ACOMPAÑANTE Y DEL FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL PASAJERO:**

Si el beneficiario hubiera viajado con un acompañante, Sur Asistencia abonará los gastos de regreso de dicha persona, del familiar (en el caso de aplicar) para que regresen conjuntamente con el pasajero.

Repatriación: Trasladar al pasajero (titular y/o acompañante y/o familiar) al lugar de inhumación del pasajero, ya sea por enfermedad, accidente o fallecimiento, según corresponda.

**Límite: Ilimitado dentro de Chile, Tacna (Perú).**

**ASISTENCIA 24 HORAS:**

Sur Asistencia pone a disposición del Pasajero un servicio de asistencia 24 horas donde se puede remitir en caso de necesitar los servicios amparados por este producto.

Los beneficiarios del programa dispondrán de un servicio de llamado gratuito al número 800 33 03 03 del cual podrán acceder desde cualquier teléfono fijo desde el territorio nacional.

Adicionalmente se pone a disposición el número 56-2-23407970 donde se podrán realizar las llamadas a cobro revertido desde el territorio nacional y también para llamadas internacionales.

En el caso que el beneficiario del programa, el familiar o el encargado de grupo no logre comunicarse con los números de teléfonos indicados, Sur Asistencia pone a disposición los números de teléfono móvil de los Encargados de Asistencias: 56-8-3612527 / 56-9-5413743.

Es indispensable activar la asistencia al momento de la ocurrencia de cada evento para poder asistir al pasajero, acompañante y/o familiar en el momento que lo necesite. Activaciones posteriores o reembolsos no serán considerados para la aplicación de los servicios.

**Límite: Ilimitado las 24 horas del día.**

**ASISTENCIA POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES Y/O CRONICAS:**

Posee Asistencia Médica por Preexistencia Enfermedad hasta UF 2,5 que contempla atención de urgencia y/o exámenes primarios, complementarios a su sistema de salud.

Se excluyen enfermedades Catastróficas y de Alto Costo.

**Límite: Hasta UF 2,5**

## **SERVICIOS ADICIONALES INCLUIDOS COMO MEJORAS**

**LOCALIZACIÓN DE EFECTOS PERSONALES:**

Sur Asistencia S.A. asesorará al pasajero para la denuncia del robo o extravío de su equipaje y efectos personales y colaborará en las gestiones para su localización.

En caso de recuperación de dichos bienes, Sur Asistencia S.A. se encargará de su envío hasta el lugar del viaje previsto por el beneficiario o hasta su domicilio habitual, es decir, en el caso que el equipaje apareciera, Sur Asistencia lo enviará al lugar donde el pasajero se encuentre (domicilio o lugar de alojamiento en el viaje).

**Límite: Ilimitado.**

**ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS:**

Orientación y apoyo para la realización de trámites a efectuar en caso de extravío de documentos.

**Límite: Ilimitado.**

**SUMINISTRO DE FONDOS EN CASO DE EXTRAVÍO O ROBO DE EQUIPAJE:**

Suministro de fondos en caso de extravío y robo de equipaje del pasajero siempre y cuando el extravío o robo de su equipaje haya acontecido en los medios de transporte oficiales del programa vacaciones tercera edad o bien haya acontecido dentro del hotel oficial del programa vacaciones tercera edad o en los tours.

**Equipaje:** Se entiende por equipaje aquellos artículos portados, destinados para el viaje, tales como: ropa, artículos de aseo, calzados y máquina fotográfica; excluyendo artículos electrónicos, remedios, prótesis y órtesis de cualquier tipo (lentes, audífonos, etc.). No se reembolsarán joyas ni dinero. El extravío y/o robo de equipaje puede ser total o parcial.

Para hacer válida esta cobertura, se debe presentar un certificado del proveedor (medio de transporte, -en el caso aéreo: formulario P.I.R. Property Irregular Report-, establecimiento hotelero o tour o en su caso el coordinador regional o responsable del tour) donde quede constancia de la existencia del equipaje y su pérdida, una constancia del hecho ante carabineros y un listado de contenido valorizado total o parcial de los artículos perdidos.

**Límite: UF 4,55.-**

**MEDIPHONE**

El origen de este servicio nace de la necesidad de poder disponer de un médico al otro lado del teléfono de forma inmediata, que nos permita aclarar o asesorar cualquier duda médica que tengamos.

El servicio de Mediphone es la conexión telefónica con un médico a cualquier hora del día para que oriente al encargado de Novojet Ltda. ante cualquier consulta médica. El servicio de información es proporcionado por médicos de Sur Asistencia S.A. Este servicio es de carácter informativo por lo que no reemplaza la consulta de un médico:

**- Consultas sobre urgencias médicas y primeros auxilios:**

Orientado a responder las inquietudes relacionadas con las principales urgencias médicas y procedimientos de primeros auxilios.

**- Información sobre medicamentos:**

Orientado a responder consultas acerca del uso de medicamentos, como por ejemplo, reacciones adversas a la medicación, efectos secundarios, contraindicaciones, entre otros.

**- Consulta sobre evolución de tratamientos:**

Consultas acerca de las inquietudes que surjan en torno a un tratamiento médico en curso. Esta prestación es de carácter referencial y en ningún caso reemplaza la consulta con el médico tratante.

**- Información sobre centros de la red médica pública y privada:**

A través de una llamada telefónica el beneficiario podrá acceder a toda información disponible en Sur Asistencia S.A. acerca de los principales servicios de atención médica tanto públicos como privados. Se entregará información referente a teléfonos, direcciones y horarios de las principales clínicas, centros médicos y dentales del país.

**- Información sobre Farmacias:**

Sur Asistencia S.A. dispondrá durante las 24 horas del día información relevante acerca de farmacias y servicios afines que pueda requerir el beneficiario, como por ejemplo, direcciones y teléfonos, farmacias de turno y otros servicios ofrecidos por las redes farmacéuticas del país.

**NOTA: Este servicio únicamente puede ser solicitado por las personas encargadas de Novojet Chile Ltda. para el programa en cada zona.**

**Límite: Ilimitado.**

**TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:**

Mensajes urgentes que sean encargados por los titulares, a consecuencia de alguna de las garantías cubiertas por el presente servicio.

**Límite: Ilimitado.**

**EXCLUSIONES:**

- a) Los servicios que el cliente haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento de Sur Asistencia S.A., salvo que la comunicación haya sido imposible por razón de fuerza mayor, como por ejemplo, atenciones en dependencias de un aeropuerto donde no exista un responsable de zona monitoreando al beneficiario.
- b) La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.
- c) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por acciones criminales dolosas del cliente.
- d) La asistencia por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
- e) Las prótesis, anteojos, lentes de contacto, los gastos de asistencia por embarazo, parto y también cualquier tipo de enfermedad mental.
- f) Siempre será necesario un diagnóstico médico como respaldo para la prestación de las coberturas.

**CHILE****Resumen aspectos más relevantes de la póliza de Seguro de Accidentes Personales, Muerte Accidental. Póliza, 602 – 05 – 00042715.**

Sur Asistencia S.A. cuenta con un seguro para dar cobertura a los daños personales sufridos en accidentes en el transcurso del viaje y muerte accidental. La póliza contratada por Sur Asistencia S.A. otorga la siguiente cobertura:

- Su trayecto desde o hacia el aeropuerto, en cualquier medio de transporte público o privado en conexión a un vuelo amparado por el seguro.
- Mientras viaje como pasajero en un avión comercial autorizado para llevar pasajeros, durante un vuelo especial o regular de itinerario (incluyendo los embarques, desembarques y tránsito en o entre aeropuertos)
- Coberturas para cada pasajero. Límite de edad 90 años.
- Muerte accidental USD 10.000.-
- Ámbito territorial. Mundial incluyendo territorio nacional.
- Beneficiarios. Se considera beneficiarios de estas coberturas a los herederos legales en el orden que se establece: Cónyuge, Hijos, Padres, Hermanos, salvo que en forma escrita el Titular designe expresamente a otros beneficiarios. Dicha notificación deberá realizarse previo al inicio del viaje, en forma fehaciente en la oficina de Sur Asistencia del país donde se emitió la tarjeta.
- Cúmulo Máximo. En caso de múltiples pérdidas que resulten de un mismo accidente, ésta póliza indemnizará a los beneficiarios hasta el monto establecido para cada uno de los asegurados estableciéndose un límite máximo a indemnizar por cada evento de US\$ 1.500.000.

**OTRAS DISPOSICIONES****Seguro de Accidentes Personales****Artículo 1°**

La compañía cubre al asegurado el pago de las indemnizaciones que se indican en ésta póliza, como una compensación de los daños corporales provenientes de accidentes que puedan ocurrirle en su vida privada o en el desempeño de la profesión u oficio que se indica en la póliza.

**Artículo 2°**

Se entiende por accidente para los efectos de este seguro, todo suceso imprevisto, involuntario, repentino y fortuito, causado por medios externos, que afecten en su organismo al asegurado, tales como lesiones corporales determinadas por caídas, fracturas, heridas por armas de fuego, luxaciones, dislaceraciones, cortaduras, golpes, quemaduras de cualquiera especie, incluyéndose asimismo el ahogamiento y la asfixia, torcedura y desgarramientos producidos por esfuerzos repentinos, como también estados septicémicos e infecciones que sean la consecuencia de heridas externas e involuntarias y hayan penetrado por ellas al organismo o bien se hayan desarrollado por efecto de contusiones. Es condición esencial para que surja la responsabilidad de la compañía la inhabilitación o la muerte sobrevinientes sean efectos directos de esas lesiones originadas por los accidentes. No obstante lo expresado en el párrafo anterior la póliza cubre también, las consecuencias que puedan resultar de accidentes sobrevinidos al tratar de salvar vidas humanas. Este seguro cubre el riesgo aéreo, únicamente para pasajeros que utilicen empresas de aviación de líneas regulares y establecidas, exceptuando los tripulantes que viajen como pasajeros.

#### Artículo 3º

Producido un accidente cubierto por el presente seguro y siempre que las consecuencias de las lesiones corporales sufridas se manifiesten a más tardar dentro de un año de producido el accidente, la compañía pagará:

- a- En caso de muerte por accidente, al beneficiario indicado en la póliza, la suma convenida por las partes. Si no existiere beneficiario determinado, la indemnización será pagada por la compañía a los herederos legales del asegurado. La póliza cubre el riesgo de muerte, hasta por un año a contar de la fecha del accidente.
- b-

#### Artículo 4º

No se consideran accidentes indemnizables bajo esta póliza las enfermedades de cualquier especie, sean ellas corporales o síquicas, aunque sean una consecuencia de intoxicaciones, de picaduras o mordeduras de insectos, de impresiones ni de las dolencias provenientes del ejercicio de una profesión u oficio determinado, que se conoce con el nombre de enfermedades profesionales.

En especial ésta póliza no cubre los accidentes o consecuencias sufridos con motivo de:

- a- Guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones de guerras sea que haya sido declarada o no la guerra, guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, o poder militar, naval o usurpado.
- b- Peleas o riñas, salvo en aquellos casos en que se establezca judicialmente que se ha tratado de una legítima defensa.
- c- Haber participado o haberse visto envuelto el asegurado en acciones o actos delictuosos, infracciones de las leyes, ordenanzas y reglamentos públicos relacionados con la seguridad de las personas.
- d- Duelos, suicidios, tentativas de suicidios frustrados.
- e- La intervención del asegurado en motines o tumultos que tengan o no el carácter de guerra civil, sea que la intervención fuere personal o como miembro de una institución de carácter civil o militar.
- f- Hernias y sus consecuencias, sea cual fuere la causa de que provengan.
- g- Participación activa en carreras, ejercicios o juegos atléticos que no sean controlados por alguna institución deportiva, acrobacia, participación en competencias profesionales; remuneradas en cualquier forma, u otras actividades deportivas similares.
- h- Ataques cardíacos, vértigos, convulsiones, desmayos, trastornos mentales o parálisis; ni los que le ocurran estando el asegurado en estado de embriaguez, aun cuando ella sea parcial o bajo la influencia de drogas, en estado de sonambulismo, insolación o congelación.
- i- Negligencia o imprudencia leve o, en otras palabras, la falta de aquel cuidado que aún las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios, de acuerdo con el artículo 44 del Código Civil.
- j- Carreras de vehículos motorizados, ya sea en calidad de conductor o pasajero.
- k- Movimientos sísmicos, cualquiera sea su grado o fuerza.
- l- Intervenciones quirúrgicas o de cualquier medida médica, siempre que no se hayan hecho necesarias a raíz de un accidente sujeto de indemnización.
- m- Desempeñarse el asegurado como piloto, tripulante de aviones civiles o de empresas de aeronavegación y asimismo como empleado de las referidas líneas que en calidad de pasajero y en razón de su ocupación haga uso de las mismas líneas en que presta sus servicios.
- n- Daños y pérdidas ocasionadas por experimentos de energía atómica o nuclear o de cualquier riesgo atómico.

#### Artículo 5º

Esta póliza cubrirá uno o más de los riesgos enumerados a continuación, siempre que así se estipule expresamente y se proceda al pago de la prima extra correspondiente. No quedan cubiertos los accidentes o consecuencias de accidentes ocurridos con motivo o derivados de:

- a- Servicio militar, actividad bomberil u otras que cuenten con aprobación de la autoridad.

- b- Movimientos sísmicos hasta el grado 7 inclusive determinados por el Departamento de Geofísica de la Universidad de Chile, o el que haga sus veces.
- c- Las consecuencias derivadas de motines o tumultos, sin perjuicio de lo estipulado respecto de la intervención del asegurado en dichos motines o tumultos, sin perjuicio de lo estipulado respecto de la intervención del asegurado en dichos motines o tumultos, que queda excluida absolutamente del seguro, en virtud de lo preceptuado en la letra e- del artículo anterior.
- d- Motociclismo, sea en calidad de conductor o pasajero y además el uso de motonetas, motofurgonetas o vehículos similares.
- e- Viajes aéreos en general distintos de los mencionados en el último párrafo del artículo 2º.
- f- El ejercicio de deportes extraordinarios y notoriamente peligrosos como ser: polo, jockey, rugby, football, paperchase, steeplechase, andinismo, box, ski, y toda demostración atlética o deportiva que no se premie con dinero.
- g- Equitación o rodeo practicados como deportes.

Quedan comprendidas en este artículo las personas menores de 18 años y mayores de 60 como asimismo las personas que en razón de tener defectos físicos o padecer enfermedades orgánicas nerviosas o mentales que puedan aumentar o agravar el riesgo normal. Por lo mismo, para asegurar contra los riesgos cubiertos en ésta póliza, a las personas antes señaladas, se requerirá estipulación expresa y pago de prima extra en los términos indicados en el inciso primero de esta cláusula.

#### Artículo 9º

Para tener derecho a los beneficios que otorga esta póliza, el asegurado o los beneficiarios, en su caso, deberán justificar debidamente la indemnización reclamada y deberán proporcionar los antecedentes que sean necesarios para establecer, en forma clara y precisa, que la lesión o lesiones corporales, causantes de la muerte, de la incapacidad permanente o de la incapacidad temporal, tuvieron su origen directa y precisamente en un accidente sujeto a indemnización.

Cuando se produzca un accidente, para tener derecho a indemnización, deberá ponerse en conocimiento de la compañía en el término más breve, que no podrá exceder en ocho días siguientes al suceso y a pedido de la compañía, deberá llenarse el formulario que ésta envíe.

En ningún caso reconocerá la compañía la muerte ocasionada por accidente que no haya sido avisada por telégrafo, o a falta de éste, por carta certificada en el plazo señalado en el párrafo anterior. Además en estos casos la muerte debe ser constatada y certificada por las autoridades competentes.

Se entiende por autoridad competente la policial, marítima, médica o judicial, en su caso, de la jurisdicción respectiva en que el suceso se haya producido.

El incumplimiento de la formalidad que antecede hará perder todo derecho a reclamación, salvo el caso de probarse legalmente imposibilidad plenamente justificada para haber cumplido con las exigencias indicadas.

La compañía se reserva el derecho de hacerse cargo de la asistencia del asegurado por intermedio del facultativo que ella designe y también el hacerlo reconocer y examinar en cualquier momento que lo estime conveniente, pudiendo tomar todas las medidas y diligencias tendientes a la mejor y más completa investigación de aquellos puntos que estime necesarios para su interés y salvaguardia; si la compañía no pudiere ejercer esta facultades por negativa del asegurado o beneficiario, según el caso, los nombrados perderán su derecho a indemnización.

El asegurado o beneficiario debe facilitar a la compañía todos los informes que le sean pedidos a fin de indagar y aclarar las causas y consecuencias del accidente y los medios empleados para disminuirlas y atenuarlas.

#### **Cláusula de uso General de Exclusión por Terrorismo**

No obstante cualquier disposición que indique lo contrario, se acuerda por la presentes cláusula que este seguro excluye pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directa o indirectamente causados por, resultante de, o relacionados, con cualquier acto de Terrorismo sin perjuicio de la existencia de cualquier otra causa o acontecimiento que contribuya al siniestro en forma concurrente o en cualquier otra secuencia.

Para los efectos de la presente cláusula, un acto terrorista consiste en una conducta calificada como tal por ley, así como el uso de fuerza o violencia o la amenaza de ésta, por parte de cualquier persona o grupo, motivado por causas políticas, religiosas, ideológicas o similares, con intención de ejercer influencia sobre cualquier gobierno o de atemorizar a la población, o a cualquier segmento de la misma.

Esta cláusula excluye también las pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directos o indirectos, originados en cualquier acción ejercida para controlar, evitar o suprimir actos de terrorismo o que se relacionen con éstos.

Cuando los hechos en que se basa la exclusión de ésta cláusula configuren un delito de cuya comisión estén conociendo los Tribunales de Justicia, la Compañía no estará obligada a pagar ninguna indemnización por siniestro, mientras no exista un sobreseimiento judicial basado en que no concurrieron los hechos constitutivos del delito, en que éstos no son constitutivos de delito o en que no se encuentran completamente justificada la perpetración del mismo delito.

### **Soporte Estructura de Asistencia:**

MAPFRE ASISTENCIA es una empresa reconocida en el rubro de asistencia a las personas y riesgos especiales, que cuenta con 220 empleados en sus oficinas localizadas en Santiago de Chile.

Oficina Chile: Apoquindo 4499, piso 7, Las Condes. En esta ubicación se encuentran las Gerencias: Comercial, Operaciones, Técnica y General. Adicionalmente el área de Servicio al Cliente, se encuentra en estas dependencias, que jerárquicamente depende de la Gerencia Comercial.

Sucursal Aeropuerto: Oficina ubicada en el 3er Nivel entre las puertas 5 y 6 de acceso al terminal. Cuenta con 10 ejecutivos comerciales y una supervisora del área. Esta oficina está abierta de 05:00 a 21:00 horas en horario continuado. La operación de esta oficina significa una extensión de nuestras gestiones comerciales, además de soporte de operaciones en casos excepcionales.

Oficinas Administrativas: Las Gerencias de: Administración, Finanzas y Recursos Humanos se encuentran en las dependencias del grupo MAPFRE ubicadas en Isidora Goyenechea 3520, Las Condes.

### **Soporte de Operaciones:**

Nuestra Empresa cuenta con diversas áreas encargadas de la gestión de Operaciones.

**Plataforma De Asistencia En Viaje:** Cuenta con 45 ejecutivos multilingües con turnos rotativos, mediante el proceso de llamadas, coordinan y gestionan asistencias durante las 24 horas del día los 7 días a la semana.

Esta plataforma es controlada por un Supervisor, quien tiene la labor de revisar las gestiones que se realizan en cada turno.

Nuestra central de asistencia está radicada en Santiago de Chile, la cual se comunica con la red de MAPFRE ASISTENCIA a nivel mundial según sea el caso y en caso de no tener presencia en un país, entrega asistencia mediante Corresponsales con contrato válido y certificados por MAPFRE ASISTENCIA a nivel mundial.

En el departamento existe también un jefe de Operaciones y reporta al Gerente de Operaciones de la empresa.

**Plataforma De Profesionales De La Salud:** nuestra plataforma cuenta con profesionales de enfermería y medicina quienes supervisan los casos, entregan orientación médica telefónica, hacen el seguimiento de los casos de asistencia, con recomendaciones y observaciones certeras.

Nuestra plataforma de enfermeras y médicos funciona en horario hábil de forma presencial y en horario inhábil de forma telefónica.

Esto le entrega un carácter más profesional al cierre de los casos, a las evaluaciones del centro asistencial más idóneo que se debe utilizar y derivación del cliente, además de resolución más efectiva ante casos de mayor complejidad.

Este departamento es dirigido por una Supervisora del Departamento de Enfermería y un Jefe Médico, que es nuestro médico contralor quien revisa los casos y autoriza casos de mayor complejidad.

**Departamento De Proveedores:** es el área encargada de la revisión de los convenios de proveedores a nivel nacional, que se ve replicada en cada una de las filiales de MAPFRE ASISTENCIA a nivel mundial, siendo el área responsable de la red de prestadores y la renovación de los convenios.

Adicionalmente, son ellos quienes coordinan la gestión de red internacional y nacional ante eventos masivos y delegaciones con necesidades especiales.

### **Soporte de Servicio al Cliente:**

**Departamento De Servicio Al Cliente:** es el área encargada en la gestión de reclamos, sugerencias y el estudio de los niveles de calidad de nuestra empresa.

Dentro de sus objetivos es supervisar el cumplimiento con un nivel de servicio telefónico de un mínimo del 82% antes de 20 segundos de espera, obtener un NPS compañía por sobre el 40% y obtener una tasa de reclamaciones procedentes por debajo del 0,5% respecto a las asistencias prestadas.

El departamento de Servicio al Cliente posee un proceso de hasta 72 horas desde que ingresa el reclamo hasta que se entrega respuesta.

Los reclamos siempre se deben responder bajo metodología de Carta Formal dirigida a quien se defina en conjunto entre NOVOJET CHILE y MAPFRE ASISTENCIA.

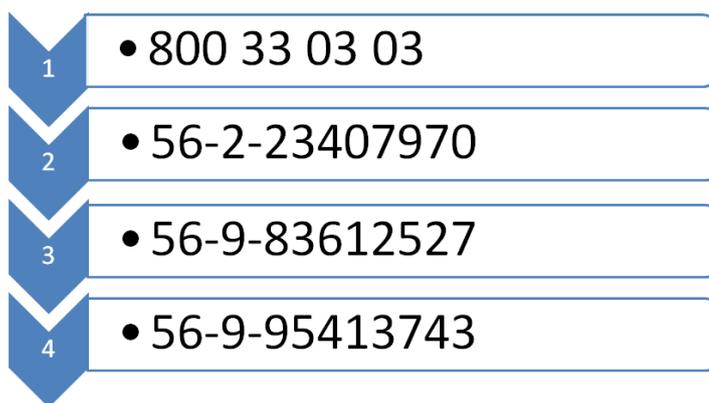
Este departamento, tendrá directa relación con el área par en NOVOJET CHILE encargada de Servicio al Cliente y Post Venta. Correo ante reclamos: [servicioalcliente@surasistencia.cl](mailto:servicioalcliente@surasistencia.cl)

Adicionalmente, dadas las certificaciones ISO 9001:2015 vigentes, se hace necesario establecer procedimientos para los reclamos, de tal manera de asegurar estándares conocidos y que estos reclamos, permitan gestionar mejoras de carácter continuo.

### Formas de Contacto Ante Asistencia

#### Vía Telefónica

Se dispone de teléfonos exclusivos de Asistencia en Viaje de nuestra central de asistencia que funcionan bajo la modalidad 24 / 7, con números exclusivos para los clientes de NOVOJET CHILE



[cosiamc@surasistencia.cl](mailto:cosiamc@surasistencia.cl)

#### Vía WhatsApp™

Nuestra Plataforma de Asistencia está preparada para poder recibir asistencias vía WhatsApp™. Se reciben solicitudes desde cualquier país.

Se debe confirmar la información del pasajero, misma vía que la de correo electrónico y telefónico, para poder dar ayuda a los pasajeros a la brevedad posible. Servicio exclusivo del Coordinador Regional.

**WHATSAPP™ 24 HRS: +56994429950**

### Acuerdos de Atendimento de Servicio

Para establecer niveles de servicios de nuestra compañía ante nuestros clientes, revisamos el historial de cada una de nuestras cuentas, ante lo cual podemos informar de los siguientes procesos.

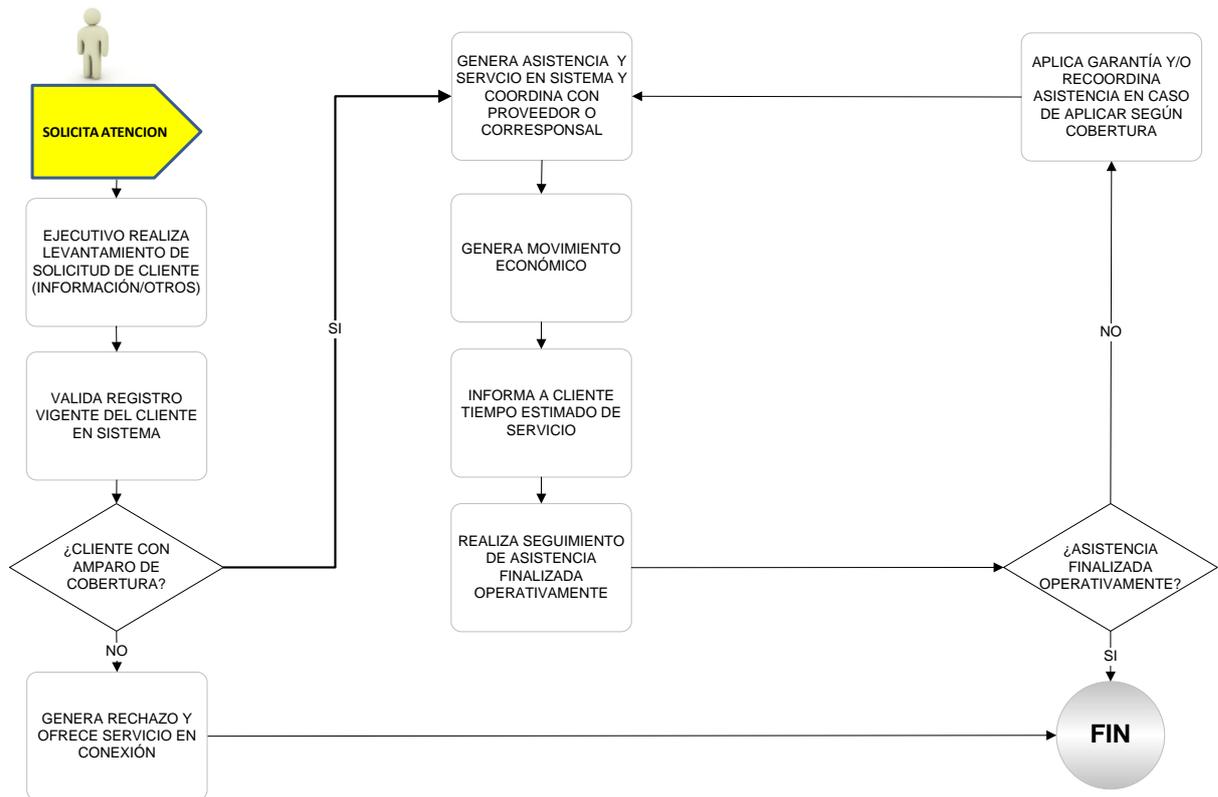
Según los procesos de asistencia, entregaremos los siguientes plazos:

PROCESO	TIEMPO DE ESPERA	DEPARTAMENTO
Atendimento de la llamada	Antes de 5 segundos	Operaciones
Coordinación de la Asistencia al Pasajero	Antes de los 45 minutos desde que se recibe la llamada	Operaciones y Enfermería
Llamada de Seguimiento al Pasajero	Dependiendo de Nivel de Urgencia: Nivel 1: Se realiza llamada durante 8 a 12 horas posteriores. Nivel 2: Se realiza llamada durante 6 horas posteriores. Nivel 3: Seguimiento continuo cada 2 a 3 horas.	Operaciones y Enfermería
Control de Asistencia con Centro Asistencial	Una por procedimiento según requerimientos	Operaciones y Enfermería
Autorización de Pago de Reembolsos	Hasta 10 días hábiles. Esto puede ser conversable para realizar sincronía con departamentos de NOVOJET CHILE y MAPFRE ASISTENCIA con el fin de acortar tiempos.	Reembolsos
Pago de Reintegros	Hasta 5 días hábiles posteriores a la evaluación de reembolso. Esto puede ser conversable para realizar sincronía con departamentos de NOVOJET CHILE y MAPFRE ASISTENCIA con el fin de acortar tiempos.	Reembolsos y Administración
Informes Mensuales de Asistencias emitidas y días consumidos	Hasta el 5 de cada mes vencido	Comercial
Informes Mensuales de Siniestralidad	Hasta el 5 de cada mes vencido	Operaciones y Enfermería
Respuesta de Reclamos	Hasta 72 horas posteriores a recibir correo y la información completa	Servicio al Cliente
Evaluación de Reclamos Procedentes	Hasta 48 se deben entregar respuesta y solución de los casos	Servicio al Cliente

**Nuestras Instalaciones**



**Flujo de Atención**



### RESUMEN CUADRO DE PROTECCION DE SALUD

<b>PRESTACION</b>	<b>MONTO TOPE</b>	<b>OBSERVACION</b>
TRASLADO SANITARIO DEL BENEFICIARIO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE	HASTA EL CENTRO MEDICO MAS CERCANO Y TREGRESO AL HOTEL	PAGINA 3
DIETA HOSPITALIZACION DEL BENEFICIARIO	UF 2,0 DIARIO, MAXIMO DE 2 DIAS	PAGINA 3
RETORNO DEL BENEFICIARIO A SU LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL O AL HOSPITAL MAS CERCANO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE	ILIMITADO	PAGINA 3
REEMBOLSO DE GASTOS MEDICOS POR ENFERMEDAD Y LESION A CASUSA DE UN ACCIDENTE, PRODUCTIDOS A CONSECUENCIA DEL VIAJE	LIMITE POR ENFERMEDAD HASTA UF 22,7 LIMITE POR LESION A CAUSA DE ACCIDENTE HASTA UF 34,18	PAGINA 4
REPATRIACION DEL BENEFICIARIO POR FALLECIMIENTO	ILIMITADO	PAGINA 4
GASTOS DEL FERETRO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO	HASTA UF 22,7	PAGINA 4
ENVIO DE FAMILIAR POR HOSPITALIZACION DEL BENEFICIARIO	ILIMITADO DENTRO DE CHILE, INCLUYE TACNA, PERU	PAGINA 5
DIETA DEL FAMILIAR DEL BENEFICIARIO EN CASO DE HOSPITALIZACION	HASTA UF 1.7 DIARIO, HASTA 5 DIAS	PAGINA 5
ENVIO DE UN FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO	ILIMITADO DENTRO DE CHILE, INCLUYE TACNA, PERU	PAGINA 5
REPATRIACION DEL ACOMPAÑANTE Y FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO	ILIMITADO DENTRO DE CHILE, INCLUYE TACNA, PERU	PAGINA 5
ASISTENCIA 24 HORAS	ILIMITADO	PAGINA 5
ASISTENCIA POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES Y/O CRONICAS	HASTA UF 2,5	PAGINA 6
<b>SERVICIOS ADICIONALES</b>		
LOCALIZACION DE EFECTOS PERSONALES	ILIMITADO	PAGINA 6
ORIENTACION LEGAL TELEFONICA EN CASO DE EXTRAVIO DE DOCUMENTOS	ILIMITADO	PAGINA 6
MEDIPHONE	ILIMITADO	PAGINA 6
SUMINISTRO DE FONDOS EN CASO DE EXTRAVÍO O ROBO DE EQUIPAJE	HASTA UF 4,55	PAGINA 6
TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES	ILIMITADO	PAGINA 7