PREGUNTAS FRECUENTES

**Ventas**

**¿Es seguro comprar en línea? Si compro Assist Card por teléfono, ¿debo pasarle al operador los datos de mi tarjeta de crédito?**
Comprar en línea es totalmente seguro; todos los datos estarán siempre protegidos. Nuestra plataforma de almacenamiento de datos está en pleno cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales, por lo que no solo cuidamos de los viajeros, sino que también resguardamos su información confidencial.
Si decides realizar la compra telefónica, no deberás brindar los datos de tu tarjeta de crédito a ningún colaborador de Assist Card, ya que los mismos se solicita**n** mediante un sistema automático y no quedarán grabados.
\*Puede variar en algunos países.

**Si compro Assist Card, ¿cómo puedo realizar el pago?**

Se puede pagar con todos los medios de pago aceptados en tu país de residencia.

**¿Qué es un E-voucher?**
El E- voucher es la constancia de la contratación del servicio. El mismo cuenta con un número de identificación personal de Assist Card. Bajo ese número, queda registro de los datos y también el tipo y vigencia del producto adquirido. Ese número será solicitado cada vez que requieras asistencia. El número de voucher se puede encontrar en el E-kit o registrándose en nuestra app, con el DNI.

**¿Cuándo me llega el voucher o certificado de servicio? ¿Qué debo hacer si no llega mi voucher después de haberlo contratado?**
En cuanto se completa la compra, se te enviará al mail registrado, el E-voucher, los canales de contacto y las condiciones generales del producto contratado.

En caso de no recibir el mail, verificar en la casilla Spam o bien, enviar un correo a atencionalcliente@assistcard.com para gestionar nuevamente el envío de la documentación.

**¿Cuándo me llega el comprobante de compra?**
En el transcurso de las primeras 24hs hábiles te llegará al correo electrónico el comprobante de compra.
En caso de no recibir el mail, verifica en la casilla Spam o bien, envía un correo a atencionalcliente@assistcard.com para gestionar nuevamente el envío de la documentación requerida.

**¿Debo activar el servicio antes de viajar?**
No es necesario activar el voucher antes viajar. Sólo recomendamos descargar la app y registrarte previamente a salir del país.

**¿Puedo comprar Assist Card aunque no tenga las fechas de viaje confirmadas?**
Se puede adquirir Assist Card sin tener fecha de viaje confirmada, poniendo una fecha estimada. En caso de no viajar en ese período, puedes realizar la modificación sin inconvenientes. Deberás hacerlo antes de que el servicio tome vigencia. En caso de requerir una modificación, por favor contáctate con nuestro equipo de Atención al Cliente a través de atencionalcliente@assistcard.com .

**¿Existe un máximo de días de asistencia** para **contratar?**

Se puede contratar hasta un máximo de 365 días corridos. Es importante verificar si eliges un servicio de Múltiples Viajes, con limitación de días consecutivos; o un producto Larga Estadía, que te permita tener validez el 100% del tiempo.

 \*Es importante que revises los días consecutivos por viaje en tu E-voucher.

**¿Qué significa que mi producto es “Larga Estadía” o “Múltiples Viajes”?**

Un producto “Larga Estadía” significa que el viaje puede extenderse hasta 365 días seguidos. En cambio, el producto “Múltiples Viajes” significa que, independientemente de que la vigencia del producto sea de 365 días, tendrás servicio durante los primeros 30 o 60 días desde el inicio del viaje, cada vez que salgas del país de origen y hasta la fecha límite de tu E-voucher.

\*Es importante que revises los días consecutivos por viaje en tu E-voucher.

**¿Cuál es el límite de edad para comprar Assist Card? ¿Cobran algún recargo a los pasajeros de tercera edad?**
No hay límite de edad para adquirir nuestros productos. Puedes llamarnos por más información sobre viajeros mayores de 70 años.

**¿Puedo comprar Assist Card solo para un menor?**

Sí. Es posible comprar Assist Card solamente para un menor de edad.

**¿Puedo contratar Assist Card si estoy embarazada? ¿Hasta qué semana de embarazo me protege?**
Sí. Puedes contratar Assist Card si estás embarazada. Contarás con beneficios hasta la semana 26 de gestación inclusive. También existe la opción de extender esos beneficios hasta la semana 32, contratando un add-on.

**¿Assist Card me protege si realizo deportes?**
Siempre que sea de manera recreativa y que no sea considerado de riesgo. También se puede contratar un add-on especial para deportes, ya sea de manera amateur o profesional, siempre que no sean considerados de riesgo. Invitamos a revisar las Condiciones Generales del servicio contratado para confirmar si tu deporte está incluido.

**¿Assist Card me protege en caso de enfermedades preexistentes?**
Sí. Algunos productos tienen un límite por enfermedades preexistentes. El add-on de asistencia médica por enfermedades preexistentes permitirá recibir asistencia hasta un límite más amplio que los productos convencionales.

\*Es importante que revises las Condiciones Generales y tu E-voucher para confirmar los límites del beneficio.

**¿Assist Card me protege en países que estén en conflicto bélico o guerra?**
Assist Card está expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el titular sufra algún daño o requiera asistencia como consecuencia de un conflicto bélico o guerra. Una vez superados los mismos, Assist Card se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo que fuere posible.

**¿Cómo puedo mejorar mi Assist Card?**

Con la compra de un producto de Assist Card, también se puede incluir diferentes add-ons. Por ejemplo: ampliación del monto de asistencia médica, seguro por robo de equipaje, seguro por robo de dispositivos móviles, asistencia médica en caso de enfermedades preexistentes, entre otros.

Los mismos están disponibles al momento de gestionar la compra del servicio y puedes optar por cualquiera de ellos.

**¿Tengo que sacar Assist Card para todas las personas que viajan conmigo?**

No es obligatorio que todos los que viajan lo hagan con nuestro producto, pero se debe tener en cuenta que la persona que requiera asistencia necesita un producto Assist Card a su nombre, dado que el servicio es personal e intransferible.

**¿Cuándo comienza la protección real de una asistencia internacional al viajero y hasta qué momento?**

Desde el comienzo hasta la finalización del viaje. Los beneficios económicos aplican dentro de las Condiciones Generales o Particulares del producto. Comienzan y finalizan junto con la vigencia del producto, siempre que el cliente se encuentre fuera de su país de residencia. El único servicio que será válido aún en la ciudad de residencia es la Garantía de Localización de equipaje extraviado en el vuelo de regreso.

\*Revisa tu E-voucher para ver qué servicios están incluidos.

**Cuando intento comprar por la página web de Assist Card, me sale un ERROR**

Si aparece cualquier tipo de error, por favor comunícate a través de nuestras líneas telefónicas, chat o vía mail a atencionalcliente@assistcard.com .

**¿Cómo hago para cancelar un voucher que compré?**

Siempre que el servicio no haya iniciado su vigencia, puede ser modificado o cancelado. En caso de requerirlo, por favor contáctate con nuestro equipo de Atención al Cliente a través de atencionalcliente@assistcard.com.

**¿Puedo cancelar el servicio de asistencia cuando ya comenzó mi viaje?**

No. Una vez que comenzó la vigencia de tu producto Assist Card, no será posible cancelarlo.

**¿Qué hago si me equivoqué en los datos de mi compra?**

Siempre que el servicio no haya iniciado vigencia, el mismo puede ser modificado. En caso de requerir alguna modificación en los datos, por favor contáctate con nuestro equipo de Atención al Cliente a atencionalcliente@assistcard.com e indícales cuál fue el error para que puedan modificarlo.

**¿Puedo usar el servicio en mi país?**

Existen productos para utilizar en tu país de residencia. Aconsejamos que, al momento de realizar la compra, le informes de tu destino al vendedor. De este modo, podrá brindarte la mejor opción para el viaje dentro de tu país.

**¿Qué pasa si mi viaje se extiende más de lo planeado?**

Si se necesita prolongar el viaje, se puede comprar una nueva tarjeta, siempre que la estadía fuera del país de residencia no supere los 365 días. Recuerda siempre contratar el nuevo servicio antes del vencimiento del anterior para evitar 72hs sin asistencia.

**Problemas con el registro en mi app o en MY ASSIST CARD**

**¿Qué necesito para poder descargar la app o registrarme en** **MyAC?**

Los **requisitos mínimos** para que funcione tu app son:

● Android 5.0 o superior

● iOS 11 o superior

● Conceder permiso de ubicación durante la solicitud de asistencia (para saber si hay prestadores habilitados en la ubicación)

● Acceder a recibir notificaciones (para que el médico pueda contactarse para telemedicina y/o recibir notificaciones relacionadas a tu asistencia)

● Conceder permiso a los archivos de la galería para cargar documentación (en la carga de reintegros).

**Ya estoy registrado, pero no recuerdo con qué mail lo hice. ¿Cómo lo soluciono?**

Si no tienes acceso al mail con el que estás registrado, puedes ingresar utilizando tus redes sociales (Facebook, Google, o AppleID).

Si tu cuenta de dicha red social no está vinculada a tu documento, entonces se pedirá que ingreses tu número de documento o de voucher, pero solo la primera vez.

En caso de no poder resolverlo, escribe a nuestro equipo de Atención al Cliente a atencionalcliente@assistcard.com para que te ayudemos.

**Ya estoy registrado, pero no recuerdo MI CONTRASEÑA, ¿cómo lo soluciono?**

Si ya estás registrado y no recuerdas tu contraseña, deberás ingresar a la app, ir a “Iniciar Sesión” y “Olvidé mi contraseña”. Luego, recibirás un mail para recuperar tu cuenta.

En caso de no poder resolverlo, escribe a nuestro equipo de Atención al Cliente atencionalcliente@assistcard.com para que te ayudemos.

**Cuando ingreso a la app, no puedo ver mi servicio**

Seguramente esto ocurre porque tu registro y tu servicio no quedaron asociados al mismo número de documento. Por favor, escribe a nuestro equipo de Atención al Cliente atencionalcliente@assistcard.com para que te ayudemos.

**¿Puede haber dos usuarios registrados con el mismo correo electrónico?**

No**.** Cada usuario debe registrarse con un correo electrónico distinto. Recuerda que el registro en la app es individual.

**¿Si cargo a mi familiar como parte de mi grupo de viaje, él/ella también puede tener su app?**

Sí**.** Él/ella puede registrarse y usar la app sin problemas. Para ello, se debe ingresar con su propio mail o red social, y luego (si la app se lo pide) poner el documento correctamente.

En la sesión de él/ella va a aparecer que es titular y si lo desea, puede agregar también a un compañero/a de viaje.

**¿Por qué mi voucher no aparece y el de mi compañero de viaje sí (considerando que tenemos la misma vigencia)?**

Seguramente sea porque el documento de registro utilizado corresponde al del compañero de viaje. Por favor, escribe a nuestro equipo de Atención al Cliente atencionalcliente@assistcard.com para que te ayudemos.

**Cargué mi mail con el documento de mi compañero de viaje y ahora no puedo usarlo para mí**

¡No te preocupes! Por favor, comunícate con nuestro equipo de Atención al Cliente para atencionalcliente@assistcard.com para darle solución.

**Asistencias médicas durante el viaje**

**Ya estoy en viaje. ¿Cómo uso el servicio en caso de necesitarlo?**

Assist Card pone a tu disposición diferentes canales como nuestra app, My AC web, WhatsApp y teléfono. En caso de requerir asistencia, comunícate de inmediato por cualquiera de estas plataformas para que gestionemos tu solicitud. Puedes encontrar nuestras vías de contacto aquí (link a solicita asistencia).

**Si no puedo comunicarme y es una urgencia, ¿puedo ir a cualquier centro médico?**

Si no te puedes comunicar con alguno de nuestros operadores, deberás recurrir al servicio médico de emergencia más próximo al lugar donde te encuentres. En ese caso, deberás comunicar a Assist Card lo antes posible la emergencia sufrida y la asistencia recibida desde el lugar de ocurrencia.

**¿Assist Card me brinda una cartilla médica para saber a dónde me tengo que dirigir en caso de que me ocurra algo?**

Si necesitas asistencia, lo indicado es comunicarte de inmediato con nuestro equipo y te brindaremos la mejor opción para tu requerimiento. Por este motivo, no contamos con una cartilla médica.

**Si contrato Assist Card, ¿me envían un médico a domicilio (hotel)?**

Assist Card realizará todos los esfuerzos para garantizar la disponibilidad de atención lo antes posible. Nuestra gestión siempre va de la mano con la infraestructura local, por lo que siempre buscamos la mejor opción disponible frente a la necesidad.

**¿Voy a recibir atención médica en mi idioma?**

Nuestro equipo asistencial es multilingüe, por lo que es posible que recibas atención médica en tu idioma con la mejor calidad de servicio. En caso de idioma diferente, te ofrecemos uno de nuestros colaboradores para ayudarte con la traducción simultánea.

 **¿Qué es TELEMEDICINA y cómo funciona?**

 A través de la telemedicina, Assist Card ofrece asistencia a través de diferentes plataformas, a fin de facilitar el acceso a una consulta con un profesional de la salud de forma simple, rápida y disponible las 24 horas. De manera ágil, un médico consultará la información ingresada en la autogestión para lograr un diagnóstico médico más preciso durante la videollamada.

El servicio de Telemedicina se encuentra disponible a través de:

● App Assist Card: disponible para descargas a través de Apple Store **o** Google Play.

● My Assist Card: <https://my.assistcard.com/>

● WhatsApp Assist Card: +54 911 2703 9665

**¿Es requisito indispensable bajar la aplicación de Assist Card para pedir asistencia? ¿Cuáles son las vías de contacto en el exterior?**

No es necesario descargar y utilizar la app para comunicarte con nosotros.

En el siguiente link encontrarás todos nuestros canales de contacto: <https://www.assistcard.com/listadotelefonico>

**¿Alguien puede llamar por mí para pedir asistencia?**

Sí, claro. Recuerda que la persona deberá tener a mano todos tus datos: voucher, ubicación y medios de contacto.

**¿Assist Card contempla vacunas?**

Únicamente se contemplarán cuando sean como consecuencia de un tratamiento médico prescripto por uno de nuestros profesionales en el marco de una asistencia.

**¿Assist Card me asiste si me da fiebre amarilla?**

El tratamiento resultante de un cuadro de fiebre amarilla estará contemplado únicamente cuando hayas seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunaciones emanadas de autoridades sanitarias.

**¿Assist Card me asiste por COVID-19?**

Sí. La asistencia médica por COVID-19 se encuentra incluida en todos nuestros servicios. Pero si se quiere incluir gastos extras como hotelería, cambio de pasajes y alimentación, se deberá contratar el add-on Covid Extra.

**¿Assist Card me ayuda si requiero una repatriación sanitaria?**

Siempre y cuando no hubiera en el lugar de asistencia la complejidad necesaria para brindar la prestación del servicio y además estuviese autorizado por el Departamento Médico Internacional de Assist Card. Recuerda que pueden aplicar Condiciones Particulares según el producto adquirido y que se puede ampliar el tope de repatriación agregando un add-on.

**¿Cuál es el servicio en caso de repatriación funeraria?**

En caso de fallecimiento en viaje, Assist Card gestionará el traslado funerario hasta tu país de residencia. Recuerda que aplican exclusiones, tales como suicidio, abuso de drogas, actos delictivos, entre otros.

\*Por favor, revisar los límites del beneficio en el E-voucher.

**¿Assist Card pagará siempre por las asistencias que solicite?**

Si al solicitar tu asistencia no se encontrase inmediatamente disponible un prestador de nuestra red asistencial, podrás, con previa autorización de Assist Card, utilizar los servicios médicos que resulten necesarios. En estas circunstancias, Assist Card se hará cargo del costo de los servicios prestados por otros profesionales y/o establecimientos sanitarios, siempre y cuando los mismos no estén excluidos de Condiciones Generales, reintegrándote los gastos efectuados en situaciones de emergencia únicamente.

**Me voy a un crucero, ¿Assist Card me cubre a bordo?**

Sí, claro. En caso de no poder comunicarte con nosotros, deberás acercarte al consultorio médico del crucero. Una vez que desembarques, tendrás 24hs para informarnos sobre los gastos en los que incurriste. Recuerda que deberás presentar la documentación para poder procesar tu reembolso.

**Asistencias no médicas durante el viaje**

**¿Qué hago si llego a destino y no tengo mi equipaje?**

En primer lugar, deberás realizar la denuncia ante la aerolínea, que está obligada a darte un PIR (Property Irregularity Report). Con este número en mano debes contactarnos, y comenzaremos el rastreo de tu equipaje dentro de las primeras 24hs. Únicamente se consideran extravíos que ocurran con el equipaje despachado en bodega que, durante su transporte internacional en avión de línea aérea regular, haya sido erróneamente dirigido a un destino diferente al destino final del vuelo del pasajero.

**¿Hasta qué monto paga Assist Card en caso de demora de equipaje?**

Assist Card asistirá en el exterior para intentar localizar equipajes demorados. Uno de los requisitos es que el equipaje demorado haya sido despachado en la bodega del mismo vuelo internacional en el que viajabas. Los beneficios económicos dependerán del add-on de equipaje contratado.

**¿Assist Card contempla si mi equipaje llega roto?**

Actualmente, Assist Card ha creado el “Equipaje Plus Protegido**”**. Al contratar este add-on, se está sumando protección total para el equipaje con garantía de localización en las primeras 96hs desde el arribo y cuando el equipaje no es entregado. El Plus también incluye un pago para gastos de primera necesidad y cobertura por daño o rotura de equipaje.

**¿Assist Card me cubre si pierdo o me roban los documentos?**

Assist Card asesorará sobre los procedimientos para seguir localmente en caso de extravío o pérdida de documentos personales, billetes aéreos y/o tarjetas de crédito. Dicho asesoramiento no comprenderá en ningún caso la realización de aquellos trámites personales que se requieran. Assist Card tampoco se hará cargo de los gastos o costos inherentes al reemplazo de documentos personales, billetes aéreos, tarjetas de crédito robados o extraviados.

**Luego de la asistencia**

**Necesito presentar un reintegro, ¿cómo lo hago?**

Puedes presentar tu reintegro a través de la app o ingresando a <https://my.assistcard.com> .

**Ya presenté mi reintegro y necesito conocer el status**

Por favor, ingresa tu información en el siguiente link para que nuestro equipo pueda responder a la brevedad: <https://www.assistcard.com/ar/GestionReintegros>

**Soy residente en Argentina y tengo un reintegro de gastos en el extranjero. ¿Cómo se considera el tipo de cambio?**

Assist Card reintegra los gastos efectuados en el exterior en moneda extranjera por prestaciones de salud y medicamentos al valor del dólar oficial, ya que tales gastos no están alcanzados por el impuesto PAÍS del 30% ([https://www.afip.gob.ar/impuesto-pais/operaciones-y-sujetos/no-alcanzados.asp](https://nam02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.afip.gob.ar%2Fimpuesto-pais%2Foperaciones-y-sujetos%2Fno-alcanzados.asp&data=05%7C01%7C%7C0efab410aad64bd78e8208dab694a6e1%7Ce117bc3553c74c489e8ddd3a48dedb0d%7C0%7C0%7C638023046833556347%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=w0ak3UNxaQymX5qig24Z%2F136JWuQcWls41%2BJgM%2BXiPw%3D&reserved=0)), ni por las percepciones a cuenta del pago del impuesto a las ganancias del 45% o bienes personales del 25% ([https://www.afip.gob.ar/regimen-devolucion-percepciones/percepcion/exclusiones.asp](https://nam02.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.afip.gob.ar%2Fregimen-devolucion-percepciones%2Fpercepcion%2Fexclusiones.asp&data=05%7C01%7C%7C0efab410aad64bd78e8208dab694a6e1%7Ce117bc3553c74c489e8ddd3a48dedb0d%7C0%7C0%7C638023046833556347%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=8mutaKoBZr2V4rlNa5ic8aJd32N%2BklGqXyGixuNLazw%3D&reserved=0)).

Los agentes de retención (instituciones financieras, emisores de tarjetas, bancos u otros) no deben aplicarte dichos cargos, pero en el caso de que sí lo hayan hecho, puedes solicitarles su devolución presentando los comprobantes correspondientes.

Sobre los gastos que sí se encuentran alcanzados por los mencionados impuestos, Assist Card reconoce el reintegro al valor del dólar oficial más el 30% correspondiente al impuesto PAÍS. Las percepciones a cuenta son un crédito fiscal, por lo que no serán consideradas por Assist Card a la hora del reintegro.

**¿Qué hago si después de mi asistencia recibo una factura con reclamo de pago?**

Si llegaras a recibir una factura o un reclamo de pago, por favor, reenvíala a billclaims@assistcard.com y te estaremos dando una respuesta dentro de 5 días hábiles.