

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

Siempre que el servicio no haya entrado en vigencia, puede ser modificado. Si deseas solicitar una modificación en los datos, comunícate con nuestro equipo de Atención al Cliente a atencionalcliente@assistcard.com e indica el error para que puedan modificarlo.

¿Puedo contratar Assist Card si estoy embarazada?

Sí, puedes hacerlo. Assist Card te ofrece cobertura hasta la semana 26 del embarazo inclusive.

¿Assist Card me brinda cobertura si realizo deportes?

Sí, siempre que practiques de manera recreativa y que el deporte no sea considerado de riesgo. Puedes obtener más información revisando las exclusiones en las condiciones generales.

¿Assist Card me brinda cobertura por enfermedades preexistentes?

Sí, aunque algunos productos tienen un límite de cobertura por enfermedades preexistentes. Si deseas ampliarlo, puedes contratar un adicional de asistencia médica por enfermedades preexistentes. Puedes verificar los límites en tu voucher y en las Condiciones Generales.

¿Assist Card me cubre en países que estén en guerra o conflicto bélico?

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 haber participado de alguna manera en un conflicto bélico o una guerra. En el caso de que el titular no haya participado en un conflicto bélico o una guerra, pero se haya visto afectado por estos, Assist Card no podrá garantizar la disponibilidad de prestadores médicos, aunque sí podrá proceder con el reembolso. Una vez superado el conflicto bélico o la guerra, Assist Card se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo que fuere posible.

¿Cuándo comienza y termina la cobertura de una asistencia internacional?

La cobertura va desde el inicio hasta el final del viaje, según las Condiciones del producto. El inicio y el fin de la cobertura coincide con el período de vigencia del producto, siempre que el cliente se encuentre fuera de su país de residencia. El único servicio disponible en el país de residencia es la localización del equipaje extraviado en el vuelo de regreso. Consulta tu voucher para ver los detalles de los servicios incluidos.

¿Puedo usar el servicio en mi país?

Disponemos de productos diseñados para ser utilizados en tu país de residencia. Si tu viaje es dentro del mismo país, te recomendamos que nos informes tu destino al momento de realizar la compra. De esta manera, podremos brindarte la opción más adecuada y conveniente para tu viaje.

¿Puedo contratar una asistencia si viajo dentro de mi país?

Sí, contamos con coberturas de asistencia para viajes nacionales.

¿Cómo funciona la asistencia al viajero?

Al contratar la asistencia al viajero, contarás con una extensa red de servicios disponibles para apoyarte durante todo tu viaje. Si en algún momento necesitas asistencia, solo tendrás que comunicarte de manera inmediata a través de nuestra app, WhatsApp, el portal de autogestión o nuestras líneas telefónicas. Te invitamos a conocer todos nuestros canales de contacto para que siempre tengas acceso a la ayuda que necesites, en cualquier lugar y momento.

¿Cómo se usa la app de Assist Card?

Usar la app es muy sencillo. Solo debes descargarla, registrarte con tu número de documento de viaje informado durante la compra de tu pasaje y validar tu cuenta. Una vez hecho, ¡ya está todo listo!

¿Cómo solicito un reintegro?

Puedes presentar tu solicitud de reintegro a través de My Assist Card app desde [App Store](#) o [Play Store](#), o ingresando a nuestro [portal My Assist Card web](#).

¿Cómo consulto el estado de la solicitud de reintegro?

Para consultar el estado de tu solicitud de reintegro, puedes hacerlo ingresando a My Assist Card app, desde “estado de mis reintegros” o mandando un mail a reembolso@assistcard.com.

¿Qué hago si después de recibir asistencia me envían una factura con un reclamo de pago de servicio?

Si llegaras a recibir una factura o un reclamo de pago por la asistencia que recibiste en destino, por favor, reenvía estos documentos a billclaims@assistcard.com. Te daremos una respuesta dentro de los 5 días hábiles.

¿Qué hago con mi voucher de Assist Card si LATAM Airlines reprograma o cancela mi vuelo?

Si tu vuelo es reprogramado o cancelado, tu voucher mantiene inicialmente la vigencia original. Para actualizar las fechas de cobertura según tu nuevo itinerario, te recomendamos contactarte a la brevedad con nuestro equipo de atención al cliente a través de atencionalcliente@assistcard.com.