

Manual resumido para la utilización del servicio de Asistencia al Viajero

Este documento es un resumen de las cláusulas contenidas en el texto completo de las condiciones generales que rige la prestación de los servicios y pretende ser una referencia rápida para el usuario. Sin embargo, no reemplaza ni modifica dichas condiciones y ante cualquier disputa sólo se tendrá por **válido el texto de las condiciones generales estipuladas en los contratos vigentes y/o dispuestos** a su disposición en nuestras páginas web: www.universal-assistance.com o www.travel-ace.com.

Toda asistencia o reintegro de gastos está sujeto a que el Titular proceda según lo establecido en las Condiciones Generales.

Generalidades

- 1- **Objeto:** Las presentes Condiciones Generales rigen la prestación del servicio de asistencia al viajero durante los viajes que realice el beneficiario. **Dicha prestación no constituye un seguro médico ni de cualquier otro tipo, ni una extensión o sustitutos de programa de seguridad social ni de medicina prepaga.** Los servicios aquí detallados están exclusivamente orientados a la asistencia en viaje en caso de enfermedades agudas y/o eventos súbitos e imprevisibles que impidan la normal continuación del mismo. No están cubiertas las enfermedades pre-existentes.
- 2- **Períodos de viaje:** La asistencia se prestara única y exclusivamente a residentes en Paraguay en periodos de viajes al extranjero, quedando expresamente excluidos los periodos de residencia permanente o transitoria. Los servicios asistenciales se prestarán únicamente en periodos que no superen los **noventa (90) días corridos**, por persona y por viaje. HIGHMED PARAGUAY S.A. podrá verificar por cualquier medio la duración del periodo de viaje a fin de comprobar que la misma no exceda los mencionados 90 días y, por lo tanto, determinar si corresponde o no la prestación de los servicios asistenciales.
- 3- **Procedimiento para solicitar atención:** Los servicios asistenciales deberán ser, en todos los casos, solicitados a la Central Operativa por teléfono y deberán ser autorizados por la misma. Al comunicarse con la central operativa deberá informar: **nombre y apellido, medicina prepaga o entidad financiera al cual pertenece, número de documento de identidad, fecha de salida y regreso de viaje, lugar donde se encuentra con dirección y números telefónicos y el motivo por el que llama.**
- 4- **Obligaciones del titular:** Realizar el llamado telefónico para solicitar la asistencia y obtener la autorización de la Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto. En caso de que el beneficiario por razones de fuerza mayor plenamente justificadas, no pudiera obtener la autorización previa de la

HIGHMED PARAGUAY S.A.

Mayor Fleitas 235 entre Eligio Ayala y Mcal. Estigarribia


Telef.: 595 21 232 472 / 595 21 232 473

atención, deberá ponerse en contacto con la central operativa dentro del plazo improrrogable de 48 horas de ocurrido el hecho, en forma fehaciente.

- 5- **Reintegros:** Se procederá al reintegro de los gastos efectuados en los siguientes casos y situaciones:
- Siempre que exista **autorización de la Central Operativa** y presentando facturas originales de profesionales con indicación de diagnóstico, historia clínica, formulario de ingreso, prestaciones y facturas de farmacias con descripción de medicamentos adquiridos.
 - Omitido por cualquier circunstancia el requisito estipulado en 4), la prestadora quedará facultada para: I) denegar el reintegro conforme a la evaluación que resulte el auditar el gasto II) proceder al mismo con un límite monetario máximo equivalente al que la prestadora hubiera asumido en caso de contratar directamente la prestación a través de su red.
 - Toda documentación referida a solicitud de reintegro de gastos deberá ser presentada dentro de los 180 (ciento ochenta) días corridos inmediatos a la finalización de la vigencia del servicio. Las prestaciones fuera de este término no serán atendidas y la prestadora quedará liberada de toda responsabilidad.
 - Los pagos se realizarán en la moneda de curso legal del país en que se abone el reintegro.

IMPORTANTE: Sr. Beneficiario para gozar de todos los derechos, conforme a las Condiciones Generales, **siempre deberá comunicarse con nuestra Central Operativa** en el momento en que se presente el evento por el que requiera asistencia al número de teléfono según el país en que se encuentre (líneas gratuitas salvo en los que deberá solicitar a la operadora una llamada por cobro revertido).

Lineas de asistencias habilitadas en todo el mundo

| TODO EL MUNDO |  | Número Gratuito USUARIO: universalassistance-emergencias o travelassistance-emergencias Las llamadas vía Skype son únicamente de voz. No se encuentran disponibles el chat o la videollamada |
|------------------|---|--|
| ALEMANIA | 0800-182-6422 | Número Gratuito |
| ARGENTINA | 0800-999-6400 | Número Gratuito |
| ARGENTINA | 011 4323-7777 | Solicitando Cobro Revertido a Operadora Local (si lo permite) o en Forma Directa por Reintegro |
| AUSTRALIA | 1800-339-364 | Número Gratuito |
| BOLIVIA | 800-100-717 | Número Gratuito |

HIGHMED PARAGUAY S.A.
Mayor Fleitas 235 entre Eligio Ayala y Mcal. Estigarribia
Telef.: 595 21 232 472 / 595 21 232 473

| | | |
|----------------------|-----------------|--|
| BRASIL | 0800-761-9154 | Número Gratuito |
| BRASIL | 11-4040-4337 | Solicitando Cobro Revertido a Operadora Local (si lo permite) o en Forma Directa por Reintegro |
| CHILE | 18880-020-0668 | Número Gratuito |
| CHILE | 02 2495-6050 | Solicitando Cobro Revertido a Operadora Local (si lo permite) o en Forma Directa por Reintegro |
| CHINA | 4001 202 317 | Número Gratuito |
| COLOMBIA | 01800-954-0511 | Número Gratuito |
| COSTA RICA | 0800-054-2044 | Número Gratuito |
| CUBA | 07 866-8527 | LINEA LOCAL |
| ECUADOR | 1800-102-028 | Número Gratuito |
| EL SALVADOR | 800-67-57 | Número Gratuito |
| ESPAÑA | 900-995-476 | Número Gratuito |
| ESPAÑA | 91593 4227 | Solicitando Cobro Revertido a Operadora Local (si lo permite) o en Forma Directa por Reintegro |
| FRANCIA | 0800-912-831 | Número Gratuito |
| ISRAEL | 1809-455-511 | Número Gratuito |
| ITALIA | 800-874-447 | Número Gratuito |
| JAPÓN | 0053-153-0001 | Número Gratuito |
| JAPÓN | 6863-5419 | Nº Local Tokio |
| JAPÓN | 03-6863-5419 | Desde otra localidad de Japón |
| MÉXICO | 01800-123-3363 | Número Gratuito |
| NUEVA ZELANDA | 0800-450-376 | Número Gratuito |
| PANAMA | 00800-0540-510 | Número Gratuito |
| PARAGUAY | 009800-542-0051 | Número Gratuito |
| PERÚ | 0800-54-248 | Número Gratuito |
| PORTUGAL | 800-854-006 | Número Gratuito |
| PUERTO RICO | 1877-274-9383 | Número Gratuito |
| REINO UNIDO | 0808-101-2747 | Número Gratuito |

HIGHMED PARAGUAY S.A.
Mayor Fleitas 235 entre Eligio Ayala y Mcal. Estigarribia
Telef.: 595 21 232 472 / 595 21 232 473

| | | |
|------------------------|---------------------|--|
| REP. DOMINICANA | 1800-751-3457 | Número Gratuito |
| RESTO DEL MUNDO | + 54 11 4323-7777 | Solicitando Cobro Revertido a Operadora Local (si lo permite) o en Forma Directa por Reintegro |
| RESTO DEL MUNDO | + 54 11 4323-7788 | Fax |
| SUDAFRICA | 0800-983-638 | Número Gratuito |
| SUECIA | 020-790-995 | Número Gratuito |
| SUIZA | 0800-563-806 | Número Gratuito |
| TAILANDIA | 001800-1562-050-547 | Número Gratuito |
| URUGUAY | 2903-0576 | Solicitando Cobro Revertido a Operadora Local (si lo permite) o en Forma Directa por Reintegro |
| URUGUAY | 000-405-4085 | Número Gratuito |
| USA | 1866-994-6851 | Número Gratuito |
| USA | 1-305-590-8016 | Solicitando Cobro Revertido a Operadora Local (si lo permite) o en Forma Directa por Reintegro |
| VENEZUELA | 0800-100-5640 | Número Gratuito |

Si no lograra acceder a cualquiera de los números arriba indicados, llame desde el exterior al +54 11 4323 - 7777 / +54 11 5275 - 5400. , o bien desde la Argentina al 011 5275 - 5400 Fax: +54 11 4323 - 7788 - e-mail: asistencias@ua.com.ar

NOTA: El símbolo + significa que deberá marcar el prefijo o código internacional de salida del país en que se encuentra.

Si no lograra acceder a cualquiera de los números arriba indicados, llame desde el exterior al +54 11 4323 - 7777 / +54 11 5275 - 5400, o bien desde la Argentina al 011 5275 - 5400 - Fax: +54 11 4323 - 7788 - e-mail: asistencias@travel-ace.com

NOTA: El símbolo + significa que deberá marcar el prefijo o código internacional de salida del país en que se encuentra.

E-mail: asistencias@travelace.com / asistencias@ua.com.ar

Chat Online 24 Hs: <http://www.universal-assistance.com/py-la/asistencia.html>

HIGHMED PARAGUAY S.A.
Mayor Fleitas 235 entre Eligio Ayala y Mcal. Estigarribia
Telef.: 595 21 232 472 / 595 21 232 473