

Coronavirus (COVID-19)
Inquietudes sobre la interrupción de Viajes
(al 20 de marzo de 2020)

Con la siguiente información general se pretende orientar y tranquilizar a los Socios en relación con la pandemia de COVID-19. La información orientativa es lo más precisa y actualizada posible, pero la valoración/decisión definitiva sobre los reclamos de cada cliente la toma la Compañía Prestadora de Asistencia Médica y/o Aseguradora.

¿Qué debo hacer si necesito solicitar “Asistencia en Viajes”?

Para este beneficio el contacto es Axa Assistance Argentina S.A

Usted debe llamar a los siguientes números de teléfono, disponibles las 24 horas, 7 días a la semana

The Centurion Card	+5411 4370 8416
The Platinum Card	+5411 4370 8406
The Gold Card	+5411 4378 5839
Platinum Aerolíneas Plus	+5411 4378 5995

¿Dónde debo consultar los Términos y Condiciones de la Asistencia Médica?

Puede visitar <https://cardmember-benefits.axa-assistance.us/home> y descargar los Términos y Condiciones de la misma.

¿Qué debo hacer si necesito presentar un reclamo por “Seguro de Inconvenientes en Viajes”?

Este seguro es brindado por Chubb Seguros Argentina S.A. sólo para Socios Centurion de American Express. Comuníquese por favor con su Ejecutivo de Cuenta para mayor información a la siguiente dirección de mail: Centurion.Unit.Argentina@aexp.com

¿Dónde debo consultar los Términos y Condiciones del “Seguro de Inconvenientes en Viajes”?

Puede visitar y descargar los Términos y Condiciones de la Póliza

https://www.americanexpress.com/content/dam/amex/ar/staticassets/pdf/Centurion_Travel_Inconvenience.pdf

¿Qué países están infectados?

El brote se originó en la provincia china de Hubei y muchos países han notificado casos.

Debe seguir la evolución de la situación a través de fuentes oficiales, como los sitios web del Gobierno y de la Organización Mundial de la Salud en <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>

El Gobierno aconseja no viajar a mi destino. ¿Qué debo hacer?

Si el Gobierno aconseja no viajar, no tendrá cobertura si usted decide viajar. Si el gobierno aconseja no viajar salvo que sea imprescindible, únicamente tendrá cobertura si su viaje es imprescindible.

El país que tengo previsto visitar está afectado. ¿Puedo cancelar mi viaje?

La “Asistencia en Viajes” y “Seguro de Inconvenientes en Viajes” no incluyen la cobertura de Cancelación de Viaje. En los casos en los que se produzca una cancelación debido al coronavirus, debe ponerse en contacto con su proveedor de viajes para reprogramarlo o acordar un reembolso o un crédito de viaje.

¿Qué sucede si mi médico me aconseja no viajar a una zona afectada porque soy más vulnerable al virus?

Si su médico le aconseja que no viaje, no tendrá Cobertura si usted decide viajar en contra de la recomendación médica.

¿Tengo cobertura si contraigo Coronavirus durante las vacaciones?

Si se enferma durante las vacaciones y posee “Asistencia en Viajes”, sus gastos médicos en el extranjero estarán cubiertos, siempre y cuando la Asistencia esté vigente y conforme a los Términos y Condiciones de la misma. En este caso, comuníquese con Axa Assistance. Consulte los números de teléfono previamente indicados.

Si estoy en cuarentena en un hotel, ¿tengo que pagar la habitación?

Si se encuentra aislado en el hotel por orden del médico, podrá reclamar los gastos de hotel, hasta el tope que aplique conforme a los Términos y Condiciones del Servicio que posea. En este caso, comuníquese a los teléfonos antes mencionados para comunicarse con el equipo de asistencia médica disponible las 24 horas y recibir orientación

¿Qué sucede si pierdo mi vuelo debido a la cuarentena?

Si se encuentra en cuarentena debido al coronavirus y ya no puede cumplir su plan original de viaje de regreso, comuníquese con Axa Assistance a los teléfonos antes mencionados para comunicarse con el equipo de asistencia médica disponible las 24 horas y recibir orientación.

Presentar un reclamo.

Por favor consulte los teléfonos arriba detallados