

# Información relativa a las alteraciones en los viajes provocadas por el COVID-19

(a 20 de marzo de 2020)

La siguiente información general tiene por objeto orientar y tranquilizar, en relación con la pandemia del COVID-19, a aquellos Titulares cuyas Tarjetas les ofrecen los beneficios de una póliza de seguro médico de viaje y de cancelación de viaje. Esta información es lo más precisa y está lo más actualizada posible, pero es la aseguradora la que se encarga de realizar las evaluaciones y tomar las decisiones finales con respecto a las distintas reclamaciones.

## **¿Qué debo hacer si necesito presentar una reclamación?**

### **Travel Accident Insurance:**

La notificación de una reclamación debe ser presentada a Indemnity Insurance Company of North America por teléfono al 1-305-670-9935 o por fax al 1-305-670-9583

### **Travel Assistance Insurance:**

En caso de necesitar asistencia, por favor llame al 1-866-274-3547 o al 1-312-935-3798 (llamada por cobrar).

### **Travel Inconvenience Insurance:**

La notificación de una reclamación debe ser presentada a Indemnity Insurance Company of North America dentro de los treinta (30) días de la pérdida. Por favor comuníquese con ellos llamando al 1-305-670-1974 de Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m. AST or por email en cualquier horario: [puertoricofirstnoticeofloss@chubb.com](mailto:puertoricofirstnoticeofloss@chubb.com)

## **Necesito cancelar o cambiar mis planes de viaje. ¿Qué debo hacer?**

En primer lugar, siempre debe ponerse en contacto con su aerolínea o proveedor de viajes para aplazar el viaje o solicitar un reembolso o crédito de viaje. La mayoría de las aerolíneas y los hoteles están ofreciendo soluciones de cancelación flexibles o créditos de viaje.

Si las autoridades recomiendan no realizar ningún desplazamiento y usted, a pesar de esta advertencia, decide viajar, no estará cubierto por la póliza de seguro.

Si las autoridades recomiendan no realizar ningún desplazamiento a menos que sea imprescindible, solo estará cubierto si su desplazamiento es imprescindible.

En este contexto, se interpreta que es “imprescindible” todo aquel viaje que una tercera persona imparcial entendería que no se puede aplazar a una fecha posterior.

Si ya tenía el viaje reservado antes de que las autoridades anunciasen la recomendación y, como consecuencia de dicha recomendación, usted no puede viajar, la aseguradora podría ofrecer las compensaciones que se indican a continuación.

### **¿En qué circunstancias recibiré una compensación si cancelo el viaje?**

En general, la aseguradora solo ofrece compensaciones por cancelación en determinadas circunstancias. Sin embargo, en esta coyuntura extraordinaria, se han introducido mejoras en el seguro de cancelación de viaje, por lo que espera ofrecer cobertura en las 4 circunstancias siguientes:

1. Su vuelo ha sido cancelado debido al COVID-19.
2. Las autoridades del país de destino han impuesto restricciones (p. ej., cuarentena o prohibición de recibir llegadas del extranjero), pero usted había reservado el viaje antes del anuncio de dichas restricciones.
3. El país donde reside ha recomendado no viajar si no es imprescindible, pero usted había reservado el viaje antes del anuncio de dicha recomendación.
4. Se ha contagiado o está en cuarentena debido al COVID-19, de modo que no puede viajar.

En cada una de las circunstancias anteriores, también deben reunirse las 3 condiciones siguientes:

1. La póliza de seguro incluye cobertura de cancelación y acortamiento de viaje (todas las pólizas de seguros de viajes Platinum y Centurion incluyen cobertura de cancelación y acortamiento de viaje).
2. Ya se ha puesto en contacto con su aerolínea o proveedor de viajes para cambiar las fechas del viaje, solicitar un reembolso o recibir crédito de viaje, pero no ha obtenido una respuesta positiva. La aseguradora le solicitará pruebas de dichas comunicaciones como parte de la reclamación.
3. Su viaje se reservó con una tarjeta American Express.

Nota importante: Todas las reclamaciones se someterán a un proceso de validación.

### **Ya no quiero viajar al extranjero porque me preocupa la propagación del virus. ¿Puedo cancelar el viaje?**

La cobertura de cancelación solo es aplicable si las autoridades han recomendado no viajar al país o la región en cuestión, y siempre y cuando usted haya reservado el viaje antes del anuncio de dicha recomendación. En las condiciones de su póliza de seguro no se contempla la reticencia a viajar.

**¿Qué ocurre si el médico de cabecera me recomienda no viajar a una zona afectada porque soy más vulnerable al virus?**

No debe viajar si el personal médico o las autoridades le recomiendan no hacerlo. Si usted está embarazada, es una persona mayor o padece una enfermedad, la aseguradora analizará su reclamación teniendo en consideración sus circunstancias particulares. De todas formas, en primer lugar deberá ponerse en contacto con su aerolínea o proveedor de viajes y, a continuación, comunicarse con la aseguradora antes de la fecha de salida prevista.

**Tenía previsto viajar a un evento deportivo, concierto o parque temático, pero se ha cancelado o está cerrado debido al coronavirus. ¿Puedo cancelar el viaje?**

La aseguradora solo puede ofrecerle una compensación por la cancelación del viaje si no puede viajar por uno de los motivos especificados con anterioridad en el apartado “¿En qué circunstancias recibiré una compensación si cancelo el viaje?”.

**¿Estoy cubierto si contraigo el coronavirus durante las vacaciones?**

Siempre y cuando no haya viajado en incumplimiento de una recomendación médica o gubernamental, si enferma durante las vacaciones y tiene cobertura médica, quedarán cubiertos los gastos médicos en el extranjero, conforme a las condiciones de la cobertura médica. En este tipo de casos, debe ponerse en contacto con el equipo de asistencia médica 24 horas llamando al número que consta en la parte posterior de la tarjeta para recibir las directrices pertinentes.

**Si me veo en la obligación de quedarme en cuarentena en un hotel, ¿tengo que pagar la habitación?**

Si lo confinan en el hotel por orden médica durante al menos 48 horas, la aseguradora sufragará el coste de la habitación hasta el límite previsto en la póliza. Si ha pagado por adelantado alguna excursión o actividad a la que no va a poder asistir debido a la cuarentena, le ofrecerá una compensación que cubrirá dichos gastos hasta el límite previsto en la póliza.

La aseguradora no realizará ningún pago en caso de que el hotel o el proveedor de la excursión tenga una política de reembolso o de facilitación de créditos para utilizar en el futuro.

**He reservado unas vacaciones en mi propio país. ¿Estoy cubierto si la región que tengo previsto visitar está cerrada en cuarentena?**

Si había reservado el viaje antes del anuncio de la recomendación o la prohibición, las reclamaciones por cancelación de viaje se examinarán teniendo en cuenta esta situación para analizar aquellos costes no reembolsables por parte de la aerolínea, el hotel o el proveedor de viajes.

## **Cómo presentar una reclamación**

### **Travel Accident Insurance:**

La notificación de una reclamación debe ser presentada a Indemnity Insurance Company of North America por teléfono al 1-305-670-9935 o por fax al 1-305-670-9583

### **Travel Assistance Insurance:**

En caso de necesitar asistencia, por favor llame al 1-866-274-3547 o al 1-312-935-3798 (llamada por cobrar).

### **Travel Inconvenience Insurance:**

La notificación de una reclamación debe ser presentada a Indemnity Insurance Company of North America dentro de los treinta (30) días de la pérdida. Por favor comuníquese con ellos llamando al 1-305-670-1974 de Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m. AST or por email en cualquier horario: puertoricofirstnoticeofloss@chubb.com

## **Beneficios del seguro asociado a la tarjeta**

Si desea obtener más información sobre los beneficios del seguro de su tarjeta, visite

[https://www.americanexpress.com/es/beneficios/infotitulares/?inav=es\\_menu\\_insurance\\_cardins\\_coverage](https://www.americanexpress.com/es/beneficios/infotitulares/?inav=es_menu_insurance_cardins_coverage)