

PREGUNTAS FRECUENTES COVID-19

UPGRADES DISPONIBLES:

COVID-19: Upgrade para cobertura de asistencia médica por COVID-19:

- Personas entre **65 a 70 años** que se encuentren en **destino**: para aumentar la cobertura a \$30.000 (aplica para aquellos planes cuya cobertura por el beneficio de “Asistencia Médica por Enfermedad no Preexistente” sea igual o mayor a \$30.000).
- Personas entre **71 a 85 años**, para poder contar con la cobertura Covid, deben adquirir este up-grade y tendrán la cobertura de \$30.000.
- Personas mayores de **85 años**, para poder contar con la cobertura Covid, deben adquirir este up-grade y tendrán la cobertura de \$10.000.

COVID PLUS (Cuarentena): Upgrade que brinda cobertura relacionada a la cuarentena por COVID-19:

- Sólo podrán adquirirlo Personas entre 0 a 70 años.
- Sólo podrá adquirirse estando en Origen.

PREGUNTAS FRECUENTES:

1.- Los gastos de Hotel y Alimentación serán vía reembolso?

Los gastos podrán ser coordinados por la Central de Asistencia o a modo de reembolso, de acuerdo a la disponibilidad del proveedor hotelero siempre y cuando esté autorizado por la Central.

2.- Si el pasajero va a casa de un familiar en su destino y le diagnostican Covid positivo, deben aislarlo y la familia no lo quiere tener en casa, se le daría el alojamiento por cuarentena?

Si es médicamente requerido, se le darían los gastos de hotel y alimentación; siempre y cuando se contrate el upgrade COVID PLUS que incluye el beneficio de Gastos de Hotel por Cuarentena.

3.- Si a un beneficiario los médicos le dicen que debe aislarse porque la prueba Covid dió positiva, pero no hay un informe médico; esto podría ser la garantía para que un pasajero requiera alojamiento por cuarentena?

Con el diagnostico positivo de la prueba PCR es suficiente para aprobar cobertura por Cuarentena, sin embargo, el informe médico con el resultado de la prueba debe ser presentado, para respaldar dicha información

4.- Para aplicar al beneficio de cancelación de viaje contratado (Upgrade COVID PLUS) se deberá comprar el plan hasta 72 horas después de haber adquirido el boleto aéreo o paquete turístico?

Sí, el beneficio debe cumplir con los demás parámetros del beneficio de Cancelación y el monto a pagar sería el de cobertura del upgrade COVID PLUS.

5.- Este upgrade (Cuarentena) se le puede agregar a las personas que ya cuentan con un plan con nosotros y qué pasa si el plan está en Stand By?

Siempre y cuando presente la prueba PCR de COVID-19 negativa, generada dentro de las 24 horas, podrá contratar el upgrade.

6.- Se le puede agregar este plus a los planes mayoristas?

Sí pueden agregar el upgrade, bajo el mismo costo informado previamente. Esto solo aplicaría para el Up-grade de Asistencia Médica (COVID-19) y para el Upgrade de cuarentena (COVID PLUS) que aplica para planes de viajes de corta estadía hasta 90 días, anuales multiviajes, mayorista y corporativos.

7.- Si en una habitación hay 3 personas, la cobertura de alojamiento se aplicará por reserva, sin embargo si a uno de los 3 pasajeros da Covid positivo lo aislarían en otra habitación?

En caso de ser solo una persona positiva de COVID-19 los gastos de hotel se darían de acuerdo al juicio médico. Podrán aislarlo en habitación aparte.

8.- Según las condiciones del upgrade COVID PLUS (Cuarentena Resto del Mundo), el pasajero tiene hasta \$1,500 para gastos de hotel y alimentación, qué pasa si el pasajero

está alojado en una habitación que sobrepasa los \$100 diarios? se tendría que pagar la diferencia o se puede cambiar de hotel? Y sería bajo reembolso?

Si el hotel en el cual se encuentra excede el monto, y tiene la posibilidad de cambiarse, podrá hacerlo; de lo contrario deberá asumir la diferencia tarifaria, considerando que esta diferencia no será reembolsable.

9.- Favor explicar sobre el párrafo que dice: "los gastos de hotel por cuarentena serán cubiertos siempre y cuando la reserva ya PAGA por el pasajero ya haya finalizado"

Ejemplo: Si el pasajero tiene gastos de hotel pagos del 14 al 20 de Agosto, los gastos cubiertos comenzarán a regir a partir del 21 de agosto.

10.- A qué se refiere la parte donde dice Intra hospitalaria?

Asistencia intrahospitalaria es que esté hospitalizado.

11.- Generalmente un plan normal cuenta ya con \$2,000 de cancelación de viaje contratado, como se va a manejar si también el Upgrade tiene hasta \$1,500 en caso de que una persona tenga ambos beneficios en el mismo plan?

Si es por Covid sólo aplica el beneficio COVID PLUS (Cuarentena) que es \$1500

12.- Para los planes Multiviajes (Anuales) el Up-grade de cuarentena (COVID PLUS) el beneficiario debe adquirir un nuevo up-grade cada vez que viaja?

Si el Pasajero desea viajar cubierto por el Upgrade COVID PLUS deberá comprarlo cada que salga del país de origen ya que la neta es por viaje.

13.- Los \$30 adicional es por día o por plan?

Es por el plan y debe ser renovado con cada viaje en caso de planes multiviajes.

14.- Una persona mayor de 85 años puede tener una cobertura por asistencia médica por Covid-19?

Sólo podrá adquirir el up-grade por Asistencia Médica por Covid-19, teniendo primero un plan individual Edad sin Límite, y tendrían la cobertura hasta \$10.000.

15.- Cuál sería la cobertura para la Repatriación Funeraria por Covid-19?

La Repatriación Funeraria por Covid-19 se incluye dentro del tope de cobertura de repatriación funeraria hasta 70 años. Para personas mayores de 70 años, será por la cobertura médica Covid-19 o el Upgrade que haya contratado el beneficiario, siempre y cuando tenga cobertura restante del evento médico COVID.

16.- Una persona que ya haya comprado un plan, podrá adquirir el up-grade por cuarentena?

Siempre y cuando el voucher no haya iniciado vigencia, si será posible vender el upgrade por cuarentena (Covid Plus). Tomando en cuenta que debe tener entre 0 a 70 años ó que se encuentra en Costa Rica mediante la presentación de la PCR negativa generada dentro de las 24 hrs se le podrá ofrecer para cualquier edad.

17.- Un cliente que solo lleva su plan de asistencia, con la cobertura de asistencia médica por enfermedad, y de regreso al país de origen, requiere la prueba del covid, tendría esa cobertura?

La prueba de covid-19 para ingreso o salida del país, no está cubierta dentro del producto de asistencias, ya que el mismo está diseñado para emergencias y no para servicios elegibles, cumplimiento gubernamentales migratorios entre otros.

18.- La prueba de Covid estaba incluida en el covid plus cuarentena?

La prueba está incluida en la cobertura médica Covid-19 o en el Upgrade cuando aplique, siempre y cuando sea médicamente necesaria para establecer si el paciente que presente síntomas asociados al Covid, tiene el virus. Para que esté cubierta debe ser ordenada por el médico de la Central.

19.- Teníamos entendido que podíamos venderle un Up-grade por cuarentena a los beneficiarios que se encuentran en destino, pero nos informan que no, ya que por requerimiento de la aseguradora, debe hacerse la prueba de covid-19 antes de la salida. Esto es así?

Los pasajeros en destino solo pueden adquirir, o tener incluido, el beneficio de Asistencia Médica por COVID-19. El upgrade de gastos de cuarentena solo puede ser agregado cuando el pasajero aún se encuentra en país de origen.

20.- Las personas antes de salir de su país de origen deben realizarse la Prueba Covid-19 para poder tener la asistencia por cuarentena? de ser afirmativo, con cuantos días de antelación deberán hacerla? El costo por la prueba será cubierto?

Ya no es necesaria esta condición.

21.- En el caso de la cobertura por Asistencia Médica por Enfermedad está se aplicará por patología? Ejm.: si el Pax ya consumió por dolor de estómago y luego tiene Covid, lo que se consumió por la primera patología no reincide en la cobertura de la segunda.

Correcto, el tope de cobertura es por evento.

22.- Originalmente el beneficio de Cancelación de viaje por Covid-19 del upgrade covid plus (Cuarentena) aplica a los pasajeros que no han salido de su lugar de residencia y contrataron un viaje o paquete. Actualmente tenemos la posibilidad de venderle planes nuevos y extensiones a extranjeros en destino ¿Este beneficio aplica en estos casos? de qué forma?

La cancelación de viaje es únicamente antes de iniciar el viaje, por lo tanto no es posible que un pasajero cancele el viaje ya estando en destino.

**23.- Cómo aplica la cobertura del Upgrade Covid por cuarentena en grupos:
¿Grupos a partir desde / Hasta cuantas personas?
¿Que tipo de planes?
¿Cómo se aplica de forma individual a cada integrante del grupo?**

De acuerdo a lo estipulado en el Condicionado, no existe un mínimo ni máximo de pasajeros por grupo, sin embargo el producto tendrá un tope de USD 20.000 para grupos. De manera individual, cada uno tendrá una cobertura máxima de 1.500 USD. Por último, solo podrá ser agregado a viajes de corta estadía hasta 90 días, anuales multiviajes, mayorista y corporativos pero por viaje que se realice deberá generar la compra del upgrade.

24.- Para comercializar el Up Grade Covid-19 para personas mayores de 70 años que están en destino, es necesario que se realicen la prueba antes de adquirir el plan?

- a) El pasajero en destino, a su costo, deberá hacerse prueba de coronavirus, en los 5 días anteriores a la contratación del producto. El resultado debe ser negativo dentro de las 24 horas a solicitar la emisión.
- b) Con prueba de coronavirus negativa, se deberá solicitar al departamento Info la autorización para esta emisión, de la misma manera que se hace para las extensiones, ya que es el encargado de consultar la viabilidad con el supervisor de operaciones de la central, quien generará las condiciones para la emisión del plan y el respectivo upgrade..

25.- Si un pasajero menor de 70 años adquiere el complemento de Up grade COVID PLUS (CUARENTENA) y se ve en la necesidad de utilizar el beneficio: Gastos de hotel por cuarentena, con previa autorización de su médico tratante y no tiene el dinero para esos gastos, como seria la negociación entre la central y el hotel en este caso?.

La central negociaría con el hotel y se comprometería a hacerle el pago directamente. Recordar que los Gastos de Hotel y alimentación por cuarentena son hasta USD 100 diarios (hasta cobertura de USD 1.500 ó por 15 días) para el Resto del Mundo y para Costa Rica o países que lo exijan de USD 133 (hasta cobertura de USD 2.000 ó por 15 días), dependiendo del Upgrade de cuarentena contratado.