

CANCELACIÓN E INTERRUPCIÓN DE VIAJE MULTICAUSA PLAN DE INCLUSIÓN MAYORISTAS



I. BENEFICIO CANCELACIÓN DE VIAJE MULTICAUSA

PLANES INCLUSIÓN MAYORISTAS

Bajo el presente anexo, APRIL COLOMBIA ASISTENCIA S.A.S, reembolsará hasta el límite indicado en el certificado o voucher los gastos en que incurra el Beneficiario, como consecuencia de la cancelación o interrupción de viaje a las personas que hayan adquirido directamente o a través de una Agencia de Viajes un paquete turístico de un Mayorista de Turismo y que el plan ofrezca una Tarjeta de Asistencia Médica Internacional April y que en el respectivo voucher del plan de asistencia incluya el ítem de Cancelación Multicausa.

Los gastos sujetos a reembolsos solo serán los que correspondan a multas y/o sanciones impuestas por la cancelación o interrupción del viaje al exterior únicamente de tiquetes aéreos, reservas en hoteles, cruceros, así como los valores que no se recuperen o reintegren por la cancelación definitiva del viaje, los cuales incluyen los días no disfrutados de su viaje, la pérdida de excursiones programadas que sean parte del paquete turístico y su programación esté dentro de las fechas de vigencia,

Nota: Este beneficio es únicamente válido para viajes internacionales, para pasajeros con máximo 75 años de edad y con nacionalidad colombiana.

II. CONSIDERACIONES

Cancelación de Viaje: Se reembolsaran los gastos en los cuales incurra el BENEFICIARIO como consecuencia de la cancelación definitiva del viaje, previa demostración de las circunstancias mencionadas en el cuadro de causales, el evento que ocasione la cancelación de viaje debe ocurrir dentro de los 30 días anteriores al inicio del viaje y el aviso a nuestra central debe realizarse en un máximo de 24 horas, transcurrido este tiempo no habrá lugar a reembolso.

Interrupción de Viaje: Cuando el Beneficiario haya iniciado el viaje (desde el momento que se ha visado el pasaporte de salida del país) y se encuentre disfrutando del mismo, pero por causas ajenas a su voluntad se vea forzado a suspender el mismo, siempre y cuando dicha causa o causas correspondan a las circunstancias expresa y taxativamente relacionadas en el cuadro de causales. El aviso a nuestra central reportando la causa que lo obliga a interrumpir el viaje debe realizarse en un máximo de 24 horas, transcurrido este tiempo no habrá lugar a reembolso.

Gastos: Se entenderán para efectos del presente anexo, cualquier suma de dinero que por concepto de multas y sanciones deba pagar el Beneficiario, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos y relacionados con el objeto de éste anexo, siempre que el Beneficiario haya pagado con anticipación los costos de transporte, alojamiento, excursiones y en general cualquier gasto correspondiente al paquete turístico.

Nota: Las emisiones se deben realizar con un mínimo de 30 días del inicio del viaje.

I. CAUSAS CUBIERTAS

Causal Objeto para análisis de reembolso	Ocurrencia del motivo de cancelación	Ocurrencia del motivo de interrupción	% de Reembolso
1. Fallecimiento del beneficiario	Dentro de los 60 días anteriores al inicio del viaje.	Hasta la vigencia del paquete de mayoreo	100%
2. Incapacidad total o temporal, médicamente formulada por enfermedad no preexistente o por accidente del beneficiario	Dentro de los 60 días anteriores al inicio del viaje.	Hasta la vigencia del paquete de mayoreo	100%
3. Fallecimiento, incapacidad total, temporal o permanente médicamente declarada por enfermedad o accidente grave de alguno de los siguientes miembros del grupo familiar en primer grado de consanguinidad: Cónyuge, padres, hijos, hermanos; entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, que imposibilite al beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente, y cuyo evento se haya producido dentro de los 30 días anteriores al inicio del viaje o de las conexiones del itinerario.	Dentro de los 30 días anteriores al inicio del viaje.	Hasta la vigencia del paquete de mayoreo	90%
4. Desastres Naturales: Tales como temblor, terremoto, erupción volcánica, maremoto o tsunami, huracán, ciclón, tornado, inundaciones o vientos fuertes, que sucedan en la ciudad de residencia del beneficiario o en la ciudad de destino y que impidan realizar el viaje, arribar y/o despegar de la respectiva ciudad afectada.	Dentro de los 30 días anteriores al inicio del viaje.	Hasta la vigencia del paquete de mayoreo	90%
5. Haber sido designado como jurado de votación o haber sido citado a un juzgado para la fecha en que se tiene previsto el viaje	Dentro de los 30 días anteriores al inicio del viaje.	N/A	90%
6. Si dentro de la vivienda del beneficiario o en la empresa donde trabaja se requiere de la intervención de este a consecuencia de los actos descritos a continuación: Incendio, rayo, granizo, vientos fuertes, daños por agua, actos mal intencionados de terceros, incluyendo actos terroristas, explosión, anegación, asonada, motín, conmoción civil, popular y/o huelga, caída de aeronaves o partes que se desprendan de ellas, impacto de vehículos que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia	Dentro de los 30 días anteriores al inicio del viaje.	Hasta la vigencia del paquete de mayoreo	90%
7. Cancelación compañero de viaje: Si la persona que ha de acompañar al beneficiario en el viaje, entendiéndose como tales las personas que compartan la misma habitación de hotel con el beneficiario, o cabina de crucero, o sean familiares de primer grado de consanguinidad, cónyuge, padres, hijos o hermanos también poseedores de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que el beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a reprogramar o interrumpir el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.	Dentro de los 30 días anteriores al inicio del viaje.	Hasta la vigencia del paquete de mayoreo	90%
8. Cancelación de boda	Dentro de los 8 días anteriores al inicio del viaje.	N/A	90%
9. Requerimiento legal como jurado de votación o testigo ante un juzgado antes de inicio del viaje	La fecha de inicio del viaje.	N/A	90%
10. Cambio de trabajo del beneficiario	Dentro de los 30 días anteriores al inicio del viaje.	N/A	70%
11. Despido laboral comprobado	Dentro de los 30 días anteriores al inicio del viaje.	N/A	70%
12. Pérdida de pasaporte: Si dentro de los 8 días anteriores al inicio del viaje o de las conexiones del itinerario, el beneficiario o su acompañante pierden el pasaporte que le imposibiliten iniciar o continuar el viaje programado. Para hacer efectiva esta causa, el beneficiario deberá presentar el denuncia y el nuevo pasaporte.	Dentro de los 8 días anteriores al inicio del viaje.	N/A	70%
Todo evento ocurrido que corresponda a las causales y tiempos mencionados, debe ser reportado en máximo 48 horas de ocurrido para que sea objeto de análisis de reembolso			

EXCLUSIONES

El presente anexo cubre única y exclusivamente las circunstancias relacionadas de manera expresa y taxativa en la condición Cuarta (IV), es decir, que los eventos que no se encuentran relacionados no son objeto del beneficio, por lo tanto, los hechos originados directa o indirectamente o que se deriven de la siguiente relación no se encuentran cubiertos por el presente anexo:

- I. Cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del Plan de Asistencia.
- II. Las enfermedades defectos o lesiones derivadas de padecimientos crónicos o de las padecidas con anterioridad a la compra del viaje y su asistencia, preexistentes y/o congénitas (conocidas o no por el beneficiario).
- III. La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa estando el beneficiario en uso o no de sus facultades mentales.
- IV. La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del beneficiario.
- V. Los gastos por enfermedad o estado patológico producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica bebidas embriagantes, drogas alucinógenas, ni por enfermedades mentales.
- VI. Lo relativo y derivado de prótesis, anteojos y gastos de asistencia por embarazo ya que son situaciones previas y conocidas por el beneficiario.
- VII. Los eventos que pueden ocurrir a consecuencia de entrenamientos, prácticas o participación activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs).
- VIII. Los eventos que puedan ocurrir a consecuencia de prácticas de deportes peligrosos tales como: motociclismo, automovilismo, boxeo, polo, sky acuático, aladeltismo, alpinismo, sky. Sin embargo, los eventos de deporte invernales estarán cubiertos siempre que los mismos sucedan en pistas reglamentarias y autorizadas.
- IX. Guerra (declarada o no) guerra civil, hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad, manifestaciones, insurrecciones, asonadas, motines o tumultos populares, actos terroristas, AMIT, rebelión, insurrección, poder usurpado, huelgas, levantamientos populares o militares, subversión, disturbios políticos, explosiones y/o la participación del beneficiario en los mismos.
- X. Actos de la naturaleza de carácter catastrófico relativo a caída de cuerpos siderales, así como cualquier hecho derivado de energía nuclear radioactiva.
- XI. Dolo o culpa grave del beneficiario o sus familiares.
- XII. Si el beneficiario se encuentra sirviendo en labores militares en las fuerzas armadas o de policía de cualquier país o autoridad internacional.
- XIII. Hurto simple o hurto calificado en la vivienda y/o empresa de propiedad del beneficiario.
- XIV. Cuando el viaje no se puede hacer o culminar por decisión de las autoridades migratorias.
- XV. Devolución al país de origen por motivos delictivo.
- XVI. Errores de emisión del organismo de viajes.

XVII. Aplica únicamente para un (1) viaje programado, si este se cancela deberá tomar una nueva asistencia para el nuevo viaje

ACLARACIONES:

Salvo que la causa de la cancelación o interrupción de viaje se produzca por un motivo diferente a las causales consignadas en los literales 1. y 2, la condición precedente, es decir, Fallecimiento del beneficiario o Incapacidad total o temporal por enfermedad o accidente del beneficiario médicamente formulado, será de cargo del beneficiario a título el 10 % y el literal 10 y 12 el 30% de la suma total a pagar por concepto de indemnización, como consecuencia de las multas o sanciones a cargo del beneficiario.

Documentos para solicitar reembolso

A continuación se relacionan los documentos requeridos para realizar la solicitud de reembolso. No obstante, en todo caso deberá presentarse la certificación original de la agencia, operador de viaje, hotel, aerolínea, etc, donde certifique el valor que no ha sido reembolsado al beneficiario y la razón por la cual no se reintegra dicho valor.

PARÁGRAFO: Para todos los casos se solicitará al beneficiario según sea el caso los comprobantes de venta de los prestadores del viaje, adicionalmente una declaración autenticada ante notario, en la cual indica que no ha recibido ninguna suma de dinero a título de reintegro. De igual manera, de la indemnización se descontará cualquier reintegro que el Beneficiario haya recibido de cualquiera de los prestadores por razón de ese mismo evento. El reintegro se limita al valor máximo indicado en el certificado o voucher emitido por april en el ítem "Cancelación de Viaje Multicausa. Asimismo, el departamento de reembolsos de APRIL se reserva el derecho de solicitar más documentos si fuese necesario para el análisis del reintegro.

Nota: Toda solicitud de reembolso tendiente a hacer efectivas las obligaciones que APRIL, asume a través de las presentes condiciones generales, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo máximo improrrogable de treinta (30) días continuos calendario, contados a partir de la fecha del suceso que dio o debería dar lugar a las prestaciones. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no ejercidos oportunamente.

1. Documentos que se deben anexar como consecuencia del fallecimiento:

- a. Formato de Reembolso
- b. Certificado de defunción.
- c. Acta de levantamiento de cadáver
- d. Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- e. Documentos de los beneficiarios que acrediten parentesco con el beneficiario.
- f. Certificación de cuenta bancaria del beneficiario

2. Documentos que se deben anexar por la cancelación de viaje como consecuencia de Accidente, enfermedad o incapacidad:

- a. Formato de Reclamación.
- b. Certificado de Defunción.
- c. Acta de levantamiento de cadáver.
- d. Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- e. Certificación emitida por autoridad médica competente donde se indique la incapacidad (Clínica, EPS, Junta Médica Calificadora).
- f. Documentos de los beneficiarios que acrediten parentesco con el beneficiario
- g. Certificación de cuenta bancaria del beneficiario.

3. Para la atención de cancelación de viaje por: designación de jurado de votación:

- a. Formato de Reclamación.
- b. Certificado Electoral emitido por la Registraduría Nacional.
- c. Fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- d. Certificación de cuenta bancaria del beneficiario.

4. Para la atención de cancelación de viaje por pérdida de pasaporte

- a. Formato de Reclamación
- b. Denuncio ante la Autoridad Competente
- c. Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- d. Certificación de cuenta bancaria del beneficiario

5. Para la atención de cancelación de viaje por daño en vivienda:

- a. Formato de Reclamación
- b. Certificado de Autoridad Competente donde se detalle el hecho sucedido
- c. Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- d. Certificación de cuenta bancaria del beneficiario

6. Para la atención de cancelación de viaje por desastres naturales:

- a. Formato de Reclamación.
- b. Certificado de Autoridad Competente donde se detalle el hecho sucedido.
- c. Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- d. Certificación de cuenta bancaria del beneficiario
- e. Y lo que el departamento de reembolsos considere necesario.

7. Cancelación Compañero de viaje.

- a. Documentos necesarios de acuerdo al evento que motive la cancelación. (En adjunto)
- b. Comprobantes de pagos realizados por el paquete turístico adquirido
- c. Carta emitida por la agencia de viajes u operador turístico informando el valor total aplicado como penalidad por la cancelación de los diferentes servicios contratados.
- Reglas de cancelación del respectivo prestador de servicios (aerolíneas, hoteles, cruceros, etc.)

8. Despido Laboral.

- a. Carta del empleador
- b. Comprobantes de pagos realizados por el paquete turístico adquirido
- c. Carta emitida por la agencia de viajes u operador turístico informando el valor total aplicado como penalidad por la cancelación de los diferentes servicios contratados.
- Reglas de cancelación del respectivo prestador de servicios (aerolíneas, hoteles, cruceros, etc.)

9. Cambio de trabajo.

- a. Carta del empleador
- b. Comprobantes de pagos realizados por el paquete turístico adquirido
- c. Carta emitida por la agencia de viajes u operador turístico informando el valor total aplicado como penalidad por la cancelación de los diferentes servicios contratados.
- Reglas de cancelación del respectivo prestador de servicios (aerolíneas, hoteles, cruceros, etc.)

10. Cancelación de boda

- a. Documentos que certifiquen la planeación de la boda tales como:
- b. Certificado original del curso prematrimonial.
- c. Preparativos de salón de convenciones

- d. Catering
- e. Comprobantes de pagos realizados por el paquete turístico adquirido
- f. Carta emitida por la agencia de viajes u operador turístico informando el valor total aplicado como penalidad por la cancelación de los diferentes servicios contratados.
- Reglas de cancelación del respectivo prestador de servicios (aerolíneas, hoteles, cruceros, etc.)

Nota: La compañía se reserva el derecho de solicitar al reclamante documentación adicional en caso de considerarlo necesario.

Las novedades deben reportarse a la central de APRIL COLOMBIA ASISTENCIA en Colombia.

Desde cualquier lugar del mundo llamada por cobrar: (57-1) 6283620 – (57-1) 4863920

Línea gratuita desde EEUU: 1800-3589105

WhatsApp (únicamente mensajes de texto): +57 316 526 0814

Correo: asistencias.travel@aprilcolombia.com

Página Web: www.aprilcolombia.com

APRIL | santé prévoyance

Carrera 10 # 97 A - 13 Of. 301 Torre A - Bogotá Trade Center
Tél. : 57 1 628 3600
www.aprilcolombia.com
APRIL Colombia Asistencia S.A.S



Asistencia más fácil