



PREGUNTAS FRECUENTES

- **Aún no conozco la duración exacta de mi viaje. ¿Cómo debo proceder?**

Lo que te aconsejamos es emitir tu Certificado Póliza por la cantidad de días que planeas estar en el exterior. Si decides prolongar el viaje, podrás extender la validez de tu Certificado tantas veces como lo desees hasta completar el período máximo de días consecutivos que corresponda al producto adquirido.

- **¿Cuándo y Cómo recibo mi Certificado?**

Una vez finalizada la compra del servicio, vas a recibir automáticamente un email con tu Certificado Póliza.

- **¿Qué necesito para solicitar asistencia y qué debo hacer?**

Si necesitas cualquier clase de asistencia, ya sea una consulta médica, una urgencia odontológica, asistencia legal o localización del equipaje extraviado por la compañía aérea todo lo que debes hacer es contactarte con el call center de BLU Assistance al 800 444 06 80 desde cualquier parte del mundo, indicando tu número de Certificado Póliza y tu matrícula de alumno o bien puedes contactarte gratuitamente a través de WhatsApp al 55 7901 9585.

- **En caso de emergencia,**

- **¿Debo comunicarme con BLU Assistance previo a la atención obligatoriamente?**

Ante una Emergencia Médica deberás recurrir al servicio médico de emergencia más próximo al lugar donde te encuentres. En todos estos casos deberás comunicar a BLU Assistance la emergencia sufrida y la asistencia recibida desde el lugar de ocurrencia, lo antes posible y siempre dentro de las 24hs. de producido el evento o dentro de las 24hs. siguientes a tu alta médica.

- **¿Blu Assistance siempre envía un médico a la habitación del hotel?**

Generalmente lo podemos hacer. Pero hay ocasiones en las que no es posible, ya sea porque no es una práctica habitual en el país (por ejemplo en los Estados Unidos de Norte América, donde los médicos prefieren ver a sus pacientes en sus consultorios), o porque el motivo de la llamada hace necesario que el paciente sea visto directamente en un hospital (por ejemplo en caso de un problema traumatológico, cuando nuestro operador de asistencias ya tiene claro que se requerirán rayos X) o directamente en el consultorio del especialista. BLU Assistance brinda asistencia de emergencia en 197 países ante cualquier enfermedad no preexistente que evite continuar con el viaje en curso y por supuesto en caso de accidente. En estos casos, debes comunicarte al call center de BLU Assistance y solicitar el servicio de asistencia, el cual será provisto sin cargo hasta los límites correspondientes del plan que hayas contratado.

- **¿Qué es la Suma Asegurada?**

Es la suma de gastos que BLU Assistance, a través de su red de proveedores te cubrirá por cada riesgo amparado, de acuerdo al plan que hayas adquirido.

- **¿Hay alguna limitación para enfermedades crónicas o pre-existentes?**

Sí, algunos productos tienen un límite por la primera atención en enfermedades pre-existentes.

- **¿Cuándo necesito la Cobertura de Asistencia Médica para Deportes? ¿Cómo lo gestiono?**

Con la compra del servicio de asistencia médica, también puedes incluir algunos Add ons o extras a tu asistencia tal como estar protegido para la práctica de los siguientes deportes: Parapente, Ala Delta, Alpinismo, Bungee Jumping, Buceo de especialidad (con certificación Open Water, en inmersiones de hasta 12m). Los mismos están disponibles al momento de gestionar la compra del servicio y puedes optar por elegirlo.

- **¿Cuándo necesito la Cobertura de Asistencia Médica para Deportes? ¿Cómo lo gestiono?**

Con la compra del servicio de asistencia médica, también puedes incluir algunos Add ons o extras a tu asistencia tal como estar protegido para la práctica de los siguientes deportes: Parapente, Ala Delta, Alpinismo, Bungee Jumping, Buceo de especialidad (con certificación Open Water, en inmersiones de hasta 12m). Los mismos están disponibles al momento de gestionar la compra del servicio y puedes optar por elegirlo.

- **¿Qué sucede si tengo un accidente practicando deportes de alto riesgo?**

Te brindaremos todos nuestros servicios en tanto estuvieras practicando cualquiera de los siguientes deportes como una actividad de entretenimiento y no en una competencia y si el accidente ocurrió en una pista autorizada y habilitada: cabalgatas, descenso en ríos en balsa o kayak, ciclismo de montaña, trekking, tirolesa, buceo hasta 12m de profundidad, snorkel, veleo, surf, windsurf, kitesurf, gotcha, escalada con altura máxima de 20m o cañonismo.

- **¿Cuáles son los montos obligatorios de cobertura según cada país?**

Siempre que viajes es necesario contar con asistencia en cualquier parte del mundo debido a las altas tarifas que representa la salud en el exterior. De todos modos, es un requisito obligatorio para toda persona que desee ingresar a la Comunidad Europea, una asistencia médica mínima de € 30.000 según lo establecido en el Tratado Schengen. Las autoridades europeas tienen la potestad de negar el ingreso en caso de que el pasajero no haya contratado un seguro. En caso que viajes a Europa, el Programa de Seguro Internacional Anáhuac cuenta con los montos de cobertura recomendados por cada país.

- **¿Por qué motivo el Programa de Seguro Internacional Anáhuac es diferente a los seguros de viaje?**

El concepto de asistencia al viajero es completamente diferente al de los seguros de viaje. Si eres titular de un seguro de viaje, aún aquellos de las compañías más importantes, deberás buscar por tu cuenta los servicios de un médico o un especialista, la mayoría de las veces en un idioma distinto al tuyo, o serás quien decida a qué hospital ir, o en el mejor de los casos, te darán un listado de médicos para comunicarte. Y por supuesto serás quien deba pagar por todos estos servicios y eventualmente procurar el reintegro cuando regreses a tu país. Con tu Certificado de Programa de Seguro Internacional Anáhuac, sencillamente podrás llamar, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a nuestro call center a través del 800 444 06 80 o por WhatsApp al 55 79 01 95 85. Entonces te enviaremos un médico a tu habitación, haremos una cita con un especialista de primer nivel, o te enviaremos al hospital más adecuado. Además, podremos asistirte con cualquiera de los tantos servicios que brindamos a nuestros clientes, tales como rastrear el equipaje extraviado, o pagar por el ticket de un pariente si viajaste sin compañía y debes permanecer en un hospital. Y por supuesto BLU Assistance pagará por todos estos servicios, de modo que no deberás desembolsar tu dinero.

- **¿Quién me brinda los servicios que contraté?**

Blu Assistance en conjunto con proveedores certificados alrededor del mundo, te brindaremos nuestro mejor servicio. Conócenos: Blu Assistance y Chubb Seguros México, S.A. te respaldan.

- **¿Este producto es deducible de impuestos?**

Al ser un seguro internacional, este concepto no genera IVA en México para los criterios fiscales del SAT, por lo que no puede considerarse como un gasto deducible.

¿Tienes alguna duda o sugerencia?

Por favor envía tu nombre y teléfono al correo intercambiosanahuac@bluassistance.com o contáctanos al 800 444 0680 o por vía WhatsApp al 55 7901 9585 que con gusto te atenderemos.