

CONDICIONES GENERALES  
APRIL COLOMBIA ASISTENCIA

# UPGRADE CANCELACIÓN MULTICAUSA

Actualización Comercial: Abril 2019



Asistencia más fácil

## INDICE

INDICE.....	2
I. AMPAROS BÁSICOS.....	3
II. DEFINICIONES.....	3
III. BENEFICIOS.....	3
IV. EXCLUSIONES.....	5
V. DOCUMENTOS PARA REEMBOLSAR .....	6

## I. AMPAROS BÁSICOS

Este producto solo puede ser adquirido siempre y cuando el Cliente haya comprado una tarjeta de Asistencia Médica Internacional APRIL, aplica para todos los pasajeros, excepto residentes americanos.

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el beneficio de protección de cancelación, reprogramación o interrupción del viaje que ofrece APRIL, se otorgarán los beneficios hasta el monto específicamente contratado y dicho beneficio deberá constar expresamente en el voucher del Beneficiario; los gastos adicionales en que incurra el Beneficiario, como consecuencia de la cancelación, reprogramación o interrupción de un viaje al exterior, por los eventos repentinos que se relacionan más adelante de manera taxativa en el presente anexo.

Los gastos adicionales, corresponderán a las multas y sanciones impuestas por la cancelación, reprogramación o interrupción del viaje al exterior, y serán las que se generen respecto de los 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, el valor de boletos para shows, eventos deportivos o públicos, cursos cortos (menores a tres (3) meses), siempre y cuando hayan sido reportados y su programación esté dentro de las fechas de vigencia establecidas en el voucher, sin exceder el límite

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

## II. DEFINICIONES

**CANCELACIÓN DE VIAJE:** Los gastos en los cuales se incurran como consecuencia de la Cancelación del viaje, serán objeto de cobertura previa demostración de las circunstancias amparadas por el presente anexo, esta cancelación debe reportarse dentro de los 30 días anteriores al inicio del viaje.

Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento

**REPROGRAMACIÓN DEL VIAJE:** Los gastos en los cuales se incurran como consecuencia de la reprogramación del viaje, serán objeto de cobertura, previa demostración de las circunstancias amparadas por el presente anexo, desde la fecha en la cual debe iniciar el viaje hasta la fecha de la nueva programación del viaje, de acuerdo con el plan, excursión o tiquete adquirido por el beneficiario. En todo caso, ésta vigencia no debe exceder los 12 meses desde la fecha de iniciación del viaje.

Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento

**INTERRUPCIÓN DEL VIAJE:** Los gastos en los cuales se incurran como consecuencia de la Interrupción de Viaje, serán objeto de cobertura cuando el beneficiario haya iniciado el viaje y se encuentre disfrutando del mismo, pero por causas ajenas a su voluntad se vea forzado a suspenderlo, siempre y cuando dicha causa o causas correspondan a las circunstancias expresa y taxativamente relacionadas más adelante.

Se entiende que el beneficiario inicia el viaje, una vez ha sellado el pasaporte en Emigración, hasta el momento de llegada al puerto de residencia, el cual también se entenderá con el sello de entrada en Inmigración en el pasaporte del beneficiario.

Para viajes de máximo 6 meses desde la fecha de salida del país.

Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento

Nota: En caso del fallecimiento de un familiar del beneficiario, se debe dar aviso a la central de Asistencias en un plazo no mayor a 15 días.

## III. BENEFICIOS

Para acceder a los beneficios de cancelación, el titular del voucher deberá:

- a) Contratar el plan de asistencia, mínimo 30 días antes de la fecha de inicio del viaje.

- b) Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva reprogramación o interrupción. Se tomará como base de cálculo de la indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de cancelación, reprogramación o interrupción y no la fecha de aviso del Beneficiario a APRIL. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el organismo de turismo Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc. su viaje, para no incrementar la penalidad que ese mismo organismo le vaya a aplicar.
- c) Presentar toda la documentación que APRIL considere para evaluar el derecho de este, pero no limitando a: Documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de reprogramación o interrupción del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.
- d) En caso de planes “Anuales Multiviajes”, el beneficiario tendrá que contratar el upgrade por cada viaje que vaya a realizar durante la vigencia de su voucher.

#### **EVENTOS QUE SON OBJETO DE BENEFICIOS:**

1. Fallecimiento del beneficiario.
  2. Incapacidad total o temporal médicamente formulada por enfermedad no preexistente o por accidente del beneficiario.
  3. Fallecimiento incapacidad total, temporal o permanente médicamente declarada por enfermedad o accidente grave de algunos 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.
  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 le impidan realizar el viaje, arribar y/o despegar de la respectiva ciudad afectada.
  5. Haber sido designado jurado de votación o haber sido citado a un juzgado para la fecha en que se tiene previsto el viaje.
  6. Si dentro de la vivienda del beneficiario o en la empresa donde trabaja se requiera 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.
  7. 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 familiar es de primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos también poseedor es de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a re-programar o interrumpir el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.
  8. Atención de emergencia por parto de la beneficiaria o de la conyugue y/o compañera permanente del beneficiario.
  9. Cancelación de boda del (los) beneficiario (s)
  10. Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación de asistencia.
  11. Entrega de niño en adopción.
  12. Requerimiento legal antes de inicio del viaje.
  13. Las complicaciones de embarazos. (Requerimos detalle relacionado a este beneficio)
- Son causas justificadas a las que correspondería solo el 70% del tope marcado en el voucher de los siguientes numerales:

14. Cambio de trabajo del beneficiario.
15. Secuestro del beneficiario o de algunos de los siguientes miembros del grupo familiar: cónyuge o compañero permanente, padres, suegros, hijos, hermanos, nietos y cuñados, cuyo evento se haya producido dentro de los 30 días anteriores al inicio del viaje o de las conexiones del itinerario.
16. 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 la denuncia y el nuevo pasaporte.

## IV. 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 reprogramación, 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 de deducible el 10% de la suma total a pagar por concepto de indemnización, como consecuencia de las multas o sanciones a cargo del beneficiario.

## **V. DOCUMENTOS PARA REEMBOLSAR**

Con el objeto de acreditar el derecho en cabeza del beneficiario del pago, a continuación se relacionan los documentos requeridos para acreditar el derecho a la indemnización. No obstante, en todo caso deberá presentarse la certificación original de la agencia, operador de viaje, hotel, aerolínea, etc, que ha impuesto la sanción o la multa y que no ha sido reembolsada o reintegrada al beneficiario.

**PARÁGRAFO:** Para todos los casos se solicitará al beneficiario según sea el caso los comprobantes de venta de los prestadores del viaje, donde se indique el valor reembolsable y el valor no reembolsable de cada uno de sus servicios, para lo cual deberá adjuntar una declaración juramentada, en la cual conste 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 a la suma asegurada contratada, y la cual aparece claramente establecida en el voucher. 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.*

Documentos que se deben anexar como consecuencia del fallecimiento:

- a. Formato de Reclamación.
- 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
- g. Y lo que el departamento de reembolsos considere necesario.

Documentos que se deben anexar por la cancelación de viaje como consecuencia de la muerte 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
- h. Y lo que el departamento de reembolsos considere necesario.

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
- e. Y lo que el departamento de reembolsos considere necesario.

Para la atención de cancelación de viaje por parto:

- a. Formato de Reclamación.
- b. Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- c. Registro Civil de Nacimiento
- d. Certificado de la Clínica, EPS o Entidad Médica que atendió el parto
- e. Certificación de cuenta bancaria del beneficiario
- f. Y lo que el departamento de reembolsos considere necesario.

Para la atención de cancelación de viaje por pérdida de documentos:

- a. Formato de Reclamación
- b. Denuncio ante la Autoridad Competente
- c. Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- d. Certificación de cuenta bancaria del beneficiario
- e. Y lo que el departamento de reembolsos considere necesario.
- f. Adjuntar copia del nuevo documento.

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
- e. Y lo que el departamento de reembolsos considere necesario.

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.

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.)

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.)

#### 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.)

#### 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”***



---

april | santé prévoyance

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



Asistencia más fácil