

**PLAN DE ASISTENCIA EN VIAJE DE ENFERMEDAD / ACCIDENTE Y FALLECIMIENTO PARA EL PROGRAMA GIRAS
DE ESTUDIOS DE SERNATUR**

PASAJEROS:

Se asiste a los beneficiarios del Programa Giras de Estudio SERNATUR Período 2022 - 2024, que cumplan con los requisitos y se consideren beneficiarios del programa:

Se entiende como pasajero a Alumnos, NNE, Estudiantes, Adultos Acompañantes y Apoderados o Tutores.

Pasajeros Titulares:

Todo alumno que asista regularmente a Establecimientos Educativos Beneficiarios del Programa, que se encuentre cursando enseñanza media durante el año 2022-2024, en liceos de régimen diurno y vespertino, que dependan de municipalidades o corporaciones municipales y que cuenten con la autorización de sus padres o apoderados para realizar el viaje o que habiéndose inscrito para participar en el Programa cursaban enseñanza media o superior durante el año 2022 - 2024, su fecha de viaje haya sido programada para el año siguiente.

Los Establecimientos Educativos Beneficiarios del Programa como Liceos Municipales, Colegios Particulares Subvencionados, Colegios, Particulares, Escuelas Especiales o Centros Educativos con PIE, Grupos bajo la protección del Servicio Nacional de protección especializada de la niñez y adolescencia, Mejor Niñez y las Instituciones de Educación Superior que impartan carreras de turismo o similar.

PLAZO:

El plazo de vigencia del servicio es a partir del primer turno de viajes hasta el regreso del último Turno, contemplando 2022 – 2024.

La Asistencia tendrá validez todo el periodo de estadía de cada beneficiario, desde el inicio del viaje hasta su retorno. Con un límite máximo de estadía de 8 días.

TERMINOS GENERALES:

Recomendamos la lectura de las Términos Generales de Asistencia en Viaje a efectos de permitir un mejor conocimiento del sistema y de los múltiples servicios que se les brinda a nuestros clientes.

Nuestra experiencia nos indica que usted puede encontrarse –básicamente- en alguna de estas dos situaciones:

SITUACIÓN 1: La naturaleza de su problema le permite requerir los servicios de SURASISTENCIA.

En tal supuesto, consulte usted el número telefónico (+56 227074590) de la Central Nacional de SUR ASISTENCIA y que tiene carácter de exclusivo para Latitud 90, por lo que usted deberá abonar el costo de la llamada, para luego solicitar su reembolso en nuestras oficinas mediante la presentación del comprobante. Siga cuidadosamente las instrucciones que le imparta el operador de turno. De ello dependerá fundamentalmente la eficacia de la asistencia solicitada.

Las Formas de contacto que dispondrán los alumnos, profesores, apoderados y guías serán:

Teléfono Exclusivo de Asistencias Latitud 90: +56 227074590

Whatsapp de Asistencia en Viaje: +56 968600869

Correo Electrónico: asistenciaenviaje@surasistencia.cl

SITUACIÓN 2: El problema de salud es grave, la necesidad de asistencia es muy urgente, y usted no se encuentra en condiciones de requerir el servicio de nuestra Central.

En este caso, lo fundamental es que usted reciba inmediata asistencia en el lugar en que se encuentre, a través de los profesionales y/o establecimientos sanitarios que puedan atenderlo.

Pero luego, dentro de las 24hs. siguientes, usted o cualquier persona que lo acompañe deberá comunicarse con la Central de Asistencias, proporcionando toda la información relativa al evento sufrido y a la asistencia recibida.

De esta forma, nuestra Central se pondrá en inmediato contacto con el Centro Asistencial donde usted se encuentra, para así controlar en todas sus fases la prestación del servicio.

CARACTERÍSTICAS

Condiciones particulares cláusulas y deducibles aplicables a todos los riesgos que ingresen a la presente Términos Generales de Asistencia en Viaje de este producto.

ASISTENCIA EN VIAJE

Según condiciones generales del producto de asistencia en viaje Programa Gira de Estudio.

Servicio de Asistencia Nacional las 24 horas.

SUR ASISTENCIA pone a disposición del titular un servicio de asistencia 24 horas donde se puede solicitar en caso de necesitar de los servicios amparados por este producto.

Se podrán realizar las llamadas a cobro revertido desde el territorio nacional o por intermedio del responsable del grupo a nuestra central de operaciones.

Asistencia Médica por Enfermedad

SUR ASISTENCIA se hará cargo de los gastos de asistencia médica por enfermedad y los derivados a atenciones ambulatorias como hospitalarias respecto al mismo de hasta USD 15.000, siempre que sea complementario a su sistema de salud, ya sea Isapre o Fonasa.

Intervenciones Quirúrgicas: Se procederá a realizar las intervenciones quirúrgicas al Titular en los casos de emergencia que requieran urgentemente ese tratamiento en el marco de la primera atención del cuadro clínico y exclusivamente cuando el Departamento Médico de su Operador de Asistencia y la correspondiente central de Asistencia SUR ASISTENCIA lo autoricen. Se excluyen del servicio los procedimientos quirúrgicos programados y que no se enmarcan en la primera asistencia de urgencia.

Asistencia Médica por Accidente

SUR ASISTENCIA se hará cargo de los gastos de asistencia médica por accidente y los derivados a atenciones ambulatorias como hospitalarias respecto al mismo de hasta USD 15.000, siempre posterior a su SEGURO ESCOLAR y complementario a su sistema de salud, ya sea Isapre o Fonasa.

En caso de Profesores, Padres y/o Apoderados la cobertura será de forma complementaria a su sistema de Salud Isapre o Fonasa.

Intervenciones Quirúrgicas: Se procederá a realizar las intervenciones quirúrgicas al Titular en los casos de emergencia que requieran urgentemente ese tratamiento en el marco de la primera atención del cuadro clínico y exclusivamente cuando el Departamento Médico de su Operador de Asistencia y la correspondiente central de asistencia SUR ASISTENCIA lo autoricen. Se excluyen del servicio los procedimientos quirúrgicos programados y que no se enmarcan en la primera asistencia de urgencia.

Traslados Sanitarios en caso Enfermedad o Accidente

SUR ASISTENCIA se encargara de todos los gastos de traslado incluso bajo vigilancia médica, si fuera necesaria, hasta el centro de salud más cercano (hospital y/o posta) y de regreso al hotel o establecimiento de alojamiento, o en su caso, retorno del beneficiario a su lugar de residencia habitual o al hospital más cercano de su residencia habitual , bajo vigilancia médica si procede, por el medio más adecuado a cada caso dependiendo de su gravedad, en caso de enfermedad o accidente grave que exija una consulta médica inmediata.

El traslado sanitario otorgado por este producto se realizará las veces que sea necesario de acuerdo a las indicaciones médicas que lo acrediten.

Dieta de Hospitalización de Titular por Enfermedad

En caso de hospitalización del titular debido a enfermedad, la compañía abonara los correspondientes gastos extraordinarios por concepto de dietas producidas por esa hospitalización, hasta el límite de USD 100 diarios con un máximo de 2 días.

Terapia Intensiva y Unidad Coronaria: Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesiones del Titular así lo requieran, se procederá a tratamientos de terapia intensiva y unidad coronaria. En todos los casos deberá existir autorización del Departamento Médico de su Operador de Asistencia como requisito indispensable para que su Operador de Asistencia asuma la responsabilidad económica por dichos tratamientos.

Dieta: Se entiende por este concepto básicamente el día cama de hospitalización, honorarios médicos, remedios y exámenes.

Nota: Para entregar este servicio existen dos opciones; Si el viajero se hospitaliza en una institución que tenga convenio con SUR ASISTENCIA, esta última enviará una autorización que garantizará la dieta hasta los montos expresados anteriormente, siempre en el entendido que estos montos son complementarios a su Isapre o Fonasa, debiendo el titular cancelar lo correspondiente a él. La otra opción es cuando el lugar donde se hospitaliza el viajero no tiene convenio con SUR ASISTENCIA, en este caso el Guía de Latitud 90 activa la asistencia en viaje y

nos indica que el viajero se hospitalizará en determinada institución y que posteriormente reembolsará los gastos al viajero, bajo las mismas condiciones anteriores. En este caso, el pasajero debe entregar los siguientes documentos para solicitar el reembolso:

- Carta explicativa del pasajero.
- Certificado médico con el diagnóstico.
- Documentos (boletas, bonos, reembolso Isapre / Fonasa) en original o fotocopia ante notario.

Los reembolsos serán cancelados dentro de los 30 días corridos desde la fecha de entrega de la documentación completa a SUR ASISTENCIA.

Envío de un Familiar por Hospitalización del Titular

En el caso que el titular requiera una hospitalización superior a 5 días por enfermedad grave o accidente, la compañía se hará cargo de los gastos de traslado de un familiar para acompañarlo en el destino y posteriormente su regreso al lugar de origen del viaje.

El traslado comenzaría a regir el día 5 de la hospitalización del titular, sin embargo, si el médico tratante certifica que dicha hospitalización según diagnóstico será por más de 5 días y es aprobada por el Departamento Médico de SUR ASISTENCIA, se puede coordinar el traslado antes.

Nota: La responsable de zona deberá enviar a SUR ASISTENCIA el certificado médico en el cual indique que el pasajero hospitalizado se encontrará en esta situación por más de 5 días, con este documento SUR ASISTENCIA procederá a enviar al familiar al destino por el medio más adecuado.

Retorno del Titular por Enfermedad o Accidente a su lugar de Residencia Habitual o al Hospital más cercano.

SUR ASISTENCIA se encargará de los gastos de traslado bajo vigilancia médica si procede y por el medio más adecuado a cada caso incluido traslado aéreo cuando la gravedad lo exija y siempre a criterio del grupo médico de SUR ASISTENCIA. Serán por cuenta de la compañía los gastos desde el hospital u hotel hasta el domicilio habitual del titular o de un familiar de primer grado de consanguinidad, u hospital más cercano a su lugar de residencia, cuando se prevea una hospitalización más extensa. En todos los casos se utilizará el medio de transporte más adecuado a cada caso que será de similares o superiores características al utilizado para realizar el viaje.

Nota: En caso de gravedad o que se requiera por orden médica, el responsable de zona deberá enviar certificado médico en que indique la posibilidad o necesidad de enviar al pasajero a su lugar de residencia habitual o al hospital más cercano a su residencia habitual.

Repatriación:

Traslado del pasajero al lugar de residencia habitual ya sea por enfermedad, accidente o fallecimiento según corresponda.

Repatriación del Titular por Fallecimiento

En caso de fallecimiento del titular, la compañía se hará cargo de la organización de traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación en la localidad de la residencia, haciéndose cargo de los gastos del mismo hasta el tope de Asistencia Médica por Enfermedad y/o Accidente.

Nota: el Responsable de zona deberá enviar el informe de defunción efectuado por el médico, para efectuar la repatriación del fallecido.

Envío de un Familiar por Fallecimiento del Titular

En el caso de fallecimiento del titular la compañía se hará cargo de los gastos de traslado de un familiar, para acompañarlo en el destino y posteriormente su regreso al lugar de origen del destino.

Gastos de Fétetro del Fallecido hasta USD 15.0000 incluidos en el Monto Máximo Global

Se reembolsarán los gastos correspondientes al fétetro del titular fallecido con el límite ya indicado.

Nota: La compañía se hará cargo de gestionar con la funeraria directamente para el pago del fétetro o en caso de demora a esta solicitud, procederá a depositar el costo del fétetro, para su posterior reembolso de SUR ASISTENCIA a Latitud 90.

Reembolso de Gastos Médicos por Enfermedad o Accidente producidos a Consecuencia del Viaje.

La compañía reembolsara al titular los gastos en exceso del sistema de salud del beneficiario titular: Isapre, Fonasa u otros , por enfermedad hasta un tope máximo de USD 1.500.

Para casos de Accidente de profesores, funcionarios de establecimientos educacionales, tutores, padres y/o apoderados que sean beneficiarios del programa tendrán un tope de USD 1.500 complementario a su sistema de salud, ya sea Isapre o Fonasa.

En el caso de Alumnos de los Establecimientos Educacionales Beneficiarios del programa, el tope será de hasta USD 1.500, posterior al SEGURO ESCOLAR y complementario a su Sistema de Salud, ya sea Isapre o Fonasa, siempre y cuando sea a consecuencia de una enfermedad y/o accidente originada durante el viaje.

Por otro lado, en el caso que existan complicaciones posteriores derivadas de alguna enfermedad para los alumnos, y de alguna enfermedad o accidente para los profesores o inspectores a cargo, producidas a consecuencia del viaje, SUR ASISTENCIA las contemplará dentro de los topes indicados anteriormente.

La cobertura por enfermedad incluye todos los gastos derivados de consultas médicas, Medicamentos ambulatorios, radiografías y exámenes de control, cuando la enfermedad es de tratamiento ambulatorio; en el caso de una Operación de Urgencia el monto especificado solo incluye honorarios médico quirúrgicos, el resto equipo médico y derechos de pabellón, ya que la dieta de hospitalización esta especificada e incluida en otra cláusula del presente condicionado.

La cobertura de accidentes para los profesores o inspectores a cargo, incluye los honorarios médicos, exámenes, remedios, curaciones, yeso si fuera necesario, rehabilitación si fuera necesaria y controles, en el caso que sea una atención de carácter ambulatorio; en el caso que requiera hospitalización u operación de Urgencia se incluirá

adicionalmente los gastos por día cama, los gastos del equipo médico que realiza la operación, si fuera el caso y los gastos de pabellón.

Para solicitar el reembolso, los documentos solicitados por SUR ASISTENCIA son los siguientes: boletas de gastos originales o en su efecto, fotocopia de boleta adjunta al original del comprobante de devolución de la Isapre o Fonasa; Informe del Médico Tratante, donde explique claramente la enfermedad o accidente, la causa/origen de la misma y el tratamiento a seguir y finalmente una Carta explicativa del pasajero donde mencione lo acontecido.

Asistencia Médica por Enfermedad Pre Existente.

SUR ASISTENCIA brindara asistencia por Enfermedades catalogadas como Pre existentes según el historial clínico del titular hasta un tope máximo de USD 300.

Nota: Quedan excluidos cualquier gasto extra de los USD 300 anteriormente detallados por enfermedades Crónicas o Pre-existentes (incluyendo pero no limitado a: hipertensión arterial, cáncer, diabetes, insuficiencia renal, respiratoria o cardíaca, cirugías, etc.), sus agudizaciones, secuelas o consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje), padecidas por el titular con anterioridad al inicio del viaje; quedan excluidas las prótesis u órtesis internas o externas incluyendo pero no limitado a: prótesis dentales, audífonos, anteojos, muletas, férulas, nebulizadores, respiradores, placas o pernos, etc.) en caso de procedimientos, cirugías u hospitalizaciones. Están también excluidas todas las enfermedades psicológicas mentales, y/o afines, así como sus consecuencias. Están excluidas las consecuencias de consumo de drogas o afines; deportes de alto riesgo; ingesta excesiva de alcohol o la participación activa en actos vandálicos.

Ámbito Territorial y Extensión de Servicios

El ámbito territorial de los servicios referidos a las personas cubiertas se extiende al territorio nacional, cualquiera que sea el medio de transporte utilizado, siempre que la permanencia del titular fuera de su residencia habitual con motivo del viaje no sea superior a 6 días.

Atención Odontológica de Urgencia

SUR ASISTENCIA se hará cargo de los gastos por atención odontológica de Urgencia en casos de infección o trauma. La atención odontológica estará limitada únicamente al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria, hasta un máximo de USD 300.-

Suministro de Fondos en Caso de Extravío o Robo de Equipaje en Medio de Transporte el Maletero del Bus

Suministro de fondos en caso de extravío y robo total de equipaje del titular en los medios oficiales para el desplazamiento de los pasajeros del programa Gira de Estudio, hasta un tope de USD 150. Se le solicitaran los siguientes documentos para hacer efectiva la devolución de estos gastos: Denuncia de carabineros, denuncia en el hotel y/o medio de transporte utilizado para el viaje.

Esta cobertura excluye equipaje de mano y que no esté en el maletero del medio de transporte.

EQUIPAJE:

Se entiende por equipaje los artículos normales destinados para el viaje tales como ropa, calzados y máquina fotográfica; excluyendo artículos electrónicos, remedios, prótesis y ortesis de cualquier tipo (lentes, audífonos, etc.) El extravió y/o robo de equipaje debe ser total.

Para hacer válida este monto se debe presentar un certificado del medio de transporte o en su caso del responsable de zona, donde quede constancia de la existencia del equipaje y su pérdida, una constancia del hecho ante carabineros y un listado de contenido valorizado total de los artículos perdidos.

Dicha devolución se hará bajo los mismos plazos de 30 días corridos desde la recepción de documentación completa por parte de SUR ASISTENCIA hasta un tope de US\$ 300.

Importante: La asistencia brindada por SUR ASISTENCIA será siempre y sin excepción complementaria y en subsidio a la responsabilidad económica que le corresponda a la Isapre, Fonasa, Seguro de Salud y/o póliza de seguro de cualquier tipo de la(s) cual(es) sea beneficiario el titular, y siempre hasta los topes indicados en las presentes Términos Generales de Asistencia en Viaje.

Nuestra atención se brinda las 24 horas del día por medio de nuestro teléfono de asistencias que es el **+56227074590**

Durante las 24 horas y los 7 días de la semana, las atenciones y nuestro Central de Operaciones y Asistencias se entrega con ejecutivos de asistencia desde Chile.

ESPECIFICACIONES PARA INCLUSIÓN EXCEPCIONAL DE PRESTACIONES DE ASISTENCIA EN VIAJE NACIONAL EN CONTEXTO DE COVID-19

Durante el periodo de contingencia sanitaria actual y aun subsistiendo como exclusión incorporada en las Términos Generales de Asistencia en Viaje contratados por el titular del voucher SUR ASISTENCIA (en adelante, el usuario), específicamente aquella referida a enfermedades endémicas, epidémicas o pandémicas, en los siguientes términos: Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia SUR ASISTENCIA los siguientes eventos:

Las asistencias solicitadas a consecuencia de, por causa, con motivo u ocasión de enfermedades endémicas, epidémicas y pandémicas, incluidas pero no limitadas a malaria, chagas, dengue, cólera, ébola, fiebre amarilla, Coronavirus (COVID-19), Coronavirus-2 del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2), así como cualquiera de sus mutaciones o variaciones, o las que hayan sido declaradas como enfermedades endémicas, epidémicas o pandémicas por las autoridades sanitarias u organismo de salud mundial competente, así como las medidas adoptadas ante tales situaciones. Se excluyen, asimismo, los estudios orientados a la confirmación diagnóstica de estos cuadros. A solicitud del usuario que, a partir de la fecha de expedición de las presentes Condiciones Especiales, contrate alguno de los programas de Asistencia en Viaje Nacional SUR ASISTENCIA, especificados en voucher indicativo de dicho programa y regidos por las Términos Generales de Asistencia en Viaje SUR ASISTENCIA disponibles en www.mapfre-assistance.cl, previa comunicación y autorización expresa por parte de la Central de Asistencia, podrá eventualmente recibir ciertas prestaciones contenidas en los programas de Asistencia en Viaje Nacional en caso de proceder por darse cumplimiento caso a caso, a las siguientes condiciones, única y exclusivamente para las siguientes prestaciones:

1-. ELEGIBILIDAD Y LÍMITE DE EDAD: El usuario podrá contratar un programa de Asistencia en Viaje Nacional SUR ASISTENCIA con aplicación de las presentes Condiciones Especiales ante un evento COVID-19 y/o SARS-CoV-2 única y exclusivamente en caso de ser afectado por este evento el propio Titular del voucher SUR ASISTENCIA, de

manera que todo lo contenido en estas Condiciones Especiales son intransferibles a terceros distintos del referido Titular. Asimismo, será aplicable un límite de edad para el usuario de hasta los 64 años y 364 días, contabilizado al momento de la contratación del respectivo programa de Asistencia en Viaje Nacional SUR ASISTENCIA.

2.- PERIODO DE VALIDEZ TEMPORAL: Las presentes Condiciones Especiales ante un evento COVID-19 y/o SARS-CoV-2 sufrido por parte del usuario tendrán una vigencia de hasta 30 días corridos, contados desde la fecha de inicio de vigencia del voucher SUR ASISTENCIA, independiente de que la cantidad de días totales efectivamente contratados y registrados en el voucher de asistencia del usuario fuesen superiores a 30 días corridos. En todo lo no señalado por este número se regirá por lo establecido en el apartado Validez Temporal de las **Términos Generales de Asistencia en Viaje** (página. 6).

3.- TRASLADO EN CASO DE PADECIMIENTO DE UN EVENTO COVID-19 Y/O SARS-COV-2: Coordinación y gestión del servicio de transporte para el traslado del usuario de Asistencia en Viaje Nacional SUR ASISTENCIA, incluso en aquellos casos en que el estado del usuario haga necesario su traslado bajo vigilancia médica, ya sea en ambulancia o en el medio de transporte que el profesional a cargo estime más adecuado según las circunstancias del caso, hasta el centro hospitalario más cercano e idóneo (hospital, clínica, posta, etc.) así como el traslado posterior de regreso al hotel o establecimiento de hospedaje contratado en que se hubiere estado alojando el usuario durante el transcurso del viaje dentro de territorio nacional, para el caso en que el Programa de Asistencia en Viaje Nacional SUR ASISTENCIA continuara vigente a la fecha del alta del usuario. En todo caso, el equipo médico de la Central de Asistencia mantendrá los contactos necesarios con el centro hospitalario de que se trate o con el facultativo a cargo, a fin de supervisar que el transporte y traslado del usuario sea el adecuado. Se deja constancia que la prestación descrita será aplicable siempre que el evento ocurriera durante el transcurso del viaje dentro de territorio nacional y fuera a consecuencia de la detección de COVID-19 y/o SARS-CoV-2 mediante diagnóstico claro, agudo y debidamente acreditado con test RT-PCR o similares a éste en cuanto a especificidad y sensibilidad en detección. En cuanto a traslados que dependan de otras circunstancias o condiciones, se determinará su procedencia conforme a lo establecido en las Condiciones Generales de Asistencia en Viaje SUR ASISTENCIA y de si se encuentra incorporado al programa de Asistencia en Viaje Nacional específico contratado por el usuario.

4.- EXCLUSIÓN DE GASTOS DE HOTEL: No serán de cargo de SUR ASISTENCIA los gastos de hotelería en que deba incurrir el usuario, cuando estos gastos estén relacionados, sean consecuencia de, por causa, con motivo u ocasión a cuarentenas preventivas u obligatorias impuestas en el lugar de destino respecto del cual el usuario hubiere programado su viaje, así como también a aquellos gastos incurridos por restricciones de movilidad ya sea en el lugar de origen o de destino. Respecto de gastos de hotel por convalecencia u otras causas, se determinará su procedencia conforme a las Condiciones Generales de Asistencia en Viaje SUR ASISTENCIA y si se encuentra incorporado al programa de Asistencia en Viaje Nacional específico contratado por el usuario.

5.- REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES: En caso de fallecimiento del Titular del voucher de Asistencia en Viaje respecto del cual sea acreditable causa de muerte por COVID-19 y/o SAS-CoV-2, la procedencia de la prestación de referencia dependerá exclusivamente de los protocolos de cadáveres, traslado de restos y repatriación emitidos por la Autoridad Sanitaria local competente del lugar en que se encontrara el domicilio permanente de éste en Chile. 6.- En todo lo no modificado por las presentes Condiciones Especiales, se mantendrán plenamente aplicables y vigentes las **Términos Generales de Asistencia en Viaje SUR ASISTENCIA** disponibles en www.mapfre-assistance.cl.

POLIZA DE SEGURO DE MUERTE ACCIDENTAL EN TRANSPORTE PUBLICO

SUR ASISTENCIA cuenta con una póliza de muerte accidental en transporte Público de hasta UF 500 por persona.

La cobertura considera que la muerte accidental sea a consecuencia de un accidente de tránsito y el alumno beneficiario sea pasajero del bus siniestrado.

Contempla Responsabilidad Civil Vehicular por Muerte Accidental, Invalidez Total y Parcial 2/3 por Accidente y Desmembramiento por Accidente.

El cumulo máximo es de UF 20.000 por evento y por vigencia de póliza.