



**Nos permitimos informar novedades de la
TARJETA DE ASISTENCIA ASSIST 1:**

*Están haciendo anulaciones sin penalidad, pero proponen que se re programe el viaje y se deja la tarjeta de asistencia vigente para un futuro viaje.

*Tenemos aún vigente Tarjeta Platinum con Seguro de Cancelación TODA CAUSA hasta USD\$2.000.

*Tenemos aún vigente Tarjeta Gold con Seguro de Cancelación TODA CAUSA hasta USD500

*Congelaron la TRM en \$3.550, pero de acuerdo a la variación del mercado podría subir o bajar, ellos informan a diario la TRM a aplicar.

En caso de hacer uso del Seguro de cancelación TODA CAUSA el proceso debe hacer 48 HRAS ANTES DEL VIAJE y es de esta manera:

- 1- El trámite lo debe hacer directamente el cliente quien es el que está asegurado.
- 2- El cliente debe enviar via whatsapp al Nro +5491164092326 SERVICIO DE ASISTENCIA ASSIST1 (24/7) un mensaje indicando que tenía previsto viajar: fecha de viaje XXX , Nro pax XXX a XX Destino y que tienen SEGURO DE CANCELACIÓN TODA CAUSA e indicar que no desea viajar y llamar al call center
- 3-El cliente debe enviar su solicitud formal al asesor turístico por correo solicitando formalmente la anulación y/o reembolso indicando claramente nombre, identificación, fechas de viaje, destino.
- 3-El asesor turístico debe solicitar al PROVEEDOR por correo el REEMBOLSO y pedir que se especifique claramente cuál es la penalidad detalladamente por servicio si es el caso.
- 5-Una vez Assist 1 recibe requerimiento le pide soportes de dicha penalidad al pasajero.

6-El asesor debe enviarle el correo de los proveedores donde se detalle el cobro de la penalidad.

7-El asesor debe pedir al mayorista que le envíe los soportes de la reclamación que ellos hicieron a la aerolínea y al hotel donde se menciona las fechas de viaje y el destino, con los cargos que aplican por cancelar o reprogramar su viaje.

8-El plazo para que el cliente adjunte los soportes es de 1 mes (30 días calendario), si se pasa de esta fecha ya no hay lugar para reclamación.

9- Se debe pedir al mayorista que se especifique claramente qué tipo de tarjeta de Asistencia se tiene y si tiene seguro de cancelación.

10-Si el reembolso es aprobado se abonará a la cuenta bancaria que indique el cliente y tarda aproximadamente 3 semanas.

11- Si se acoge al uso del seguro de cancelación y el boleto aéreo queda abierto para uso posterior solo permitirá pagar un cambio, en caso que la aerolínea sugiere o que el pax desee hacer otro cambio y genera penalidad, está ya no se cubre.