

FAQs - PREGUNTAS FRECUENTES

COBERTURA Y CONTRATACIÓN

¿Qué documentación recibo al contratar la cobertura, debo imprimirla?

Recibirás en tu e-mail un kit con 2 documentos importantes, uno llamado Certificado de cobertura y otro ID Member. Puedes imprimirlos o llevarlos en tu correo de respaldo.

¿Debo activar la póliza antes de viajar?

No, el voucher tendrá las fechas de tu viaje tal cual las hayas informado, una vez que sales de tu país de residencia estarás cubierto sin necesidad de hacer trámites adicionales para activar la cobertura.

¿Desde que edad estoy cubierto?

La cobertura de viaje aplica a personas desde 0 a 79 años.

Si buscas cotización para personas mayores a 80 años contáctanos haciendo clic en el siguiente enlace:

<https://www.zugastiseguros.com.uy/contact/>

¿Qué significa UCR?

UCR, es una sigla en inglés y significa usual, acostumbrado y razonable. La misma hace referencia al monto cobrado por un servicio médico en un área geográfica basado en lo que los proveedores en el área suelen cobrar por el mismo servicio médico o uno similar.

¿La cobertura incluye asistencia por enfermedades preexistentes?

Si, nuestra cobertura médica cubre enfermedades preexistentes conocidas y desconocidas hasta 500.000 usd. La condición para dicha cobertura es que las mismas hayan permanecido estables en los 6 meses previos al viaje. Esto es, que la persona no haya sido hospitalizada, no haya cambiado la medicación o el tratamiento.

¿Puedo realizar controles médicos de rutina y que los cubran?

No, recuerda que la cobertura de viaje se activa ante emergencias e imprevistos, no para controles preventivos de rutina.

¿Tengo cobertura en todos los países?

La cobertura es mundial, estarás cubierto siempre y cuando no utilices la misma en tu país de residencia.

¿Debo informar todos los países a los que viajaré?

No, al ser la cobertura mundial no debes informar todos los países que visitarás, alcanza solo con uno de ellos. Recuerda que nunca podrá ser tu país de residencia, donde no tendrás cobertura.

Puedo realizar la extensión de mi cobertura?

Si, puedes realizar cuantas extensiones necesites, debes hacerlo antes del vencimiento de tu certificado de cobertura para no quedarte sin asistencia.

¿Puedo contratar la cobertura de viaje si ya me encuentro en el exterior? ¿Puedo realizar la extensión de mi cobertura?

Si, puedes contratarla y en ese caso tendrás 5 días de carencia en el servicio.

¿Si en el certificado de cobertura que recibí informaba mi número de cédula pero viajo con pasaporte, es necesario modificarlo?

No, el dato de documento de identidad o pasaporte es a efectos internos, no condiciona la validez del certificado o la activación de la cobertura en caso de tener que utilizarla.

¿Tienen cobertura anual multiviaje?

Si, solicita tu cotización haciendo clic en el siguiente enlace:

<https://www.zugastiseguros.com.uy/contact/>

¿Si en el certificado de cobertura que recibí informaba mi número de cédula pero viajo con pasaporte, es necesario modificarlo?

No, el dato de documento de identidad o pasaporte es a efectos internos, no condiciona la validez del certificado o la activación de la cobertura en caso de tener que utilizarla.

¿Si al recibir el certificado de cobertura, veo que algún dato es incorrecto, se puede modificar?

Si, en dicho caso nos puedes contactar haciendo clic en el siguiente enlace:

<https://www.zugastiseguros.com.uy/contact/>

COMPRAS WEB

¿Por qué no me llegó el certificado de cobertura al hacer una compra web?

El voucher llegará al correo informado al realizar la compra en el correr del día. En caso que no lo recibas puedes contactarnos haciendo clic en el siguiente enlace:

<https://www.zugastiseguros.com.uy/contact/>

Realicé una compra web y no pude realizar el pago.

Puedes ponerte en contacto con nuestro equipo haciendo clic en el siguiente enlace:

<https://www.zugastiseguros.com.uy/contact/>

EMERGENCIAS MÉDICAS

¿Cómo procedo si tengo una emergencia médica u odontológica en el exterior?

Puedes comunicarte las 24hs los 7 días de la semana por las siguientes vías:

+59895605285 o al +59893998526

Email: operaciones@urbanglobaltravel.com

En caso de no poder contactarme con ustedes en una emergencia, puedo ir a cualquier centro asistencial?

Sí, nuestra cobertura permite tanto que vayas a centros médicos de la red de proveedores o tienes la opción de hacer uso de la libre elección de médicos y hospitales. En dicho caso debes comunicarnos cuanto antes lo sucedido y al centro médico al que has concurrido.

¿Brindan cobertura si viajo en un crucero?

Sí, podrás atenderte con el médico que viaje en el crucero, consultar si debes pagar algo y luego podrás gestionar la devolución del gasto.

¿Me cubre medicamentos?

Sí, si han sido prescritos por un médico en una visita de emergencia estando en el exterior. No cubre medicamentos que provengan de un tratamiento iniciado en tu país de residencia.

¿Cuál es el servicio en caso de repatriación funeraria?

En caso de fallecimiento en viaje, se gestionará el traslado funerario hasta tu país de residencia. Este beneficio debe ser preautorizado y coordinado previamente para cumplir con la documentación que solicitan distintos organismos involucrados en la gestión.

¿Cómo presento una solicitud de reembolso de gastos médicos?

Debes ingresar al siguiente link, elegir el tipo de reclamo y completar la información allí solicitada según lo que te haya ocurrido brindando la mayor cantidad de información posible sobre lo sucedido.

Recuerda adjuntar las facturas de servicios abonados y reporte médico que compruebe lo que hayas puesto en el formulario.

<https://urbanglobaltravel.com/guia-de-reclamos/>

En cada tipo de reclamo tienes un video explicativo para que te ayude a rellenar el formulario.

EMERGENCIAS NO MÉDICAS

¿Cómo debo proceder si la aerolínea retrasó o canceló mi vuelo?

Antes que nada debes acudir a la aerolínea para que te ofrezca soluciones a dicho retraso o cancelación. En caso de no obtenerlas, la cobertura reembolsará gastos relacionados a dicho suceso. Consulta los términos y condiciones de nuestra cobertura.

En caso que el retraso o cancelación de vuelo sea en el vuelo del comienzo de tu viaje y aun estas en tu país de residencia, este beneficio no aplica.

Recuerda que en caso de pérdida de conexión de vuelo, solo aplica si hay como mínimo 5 horas entre vuelo de salida y llegada.

¿Cómo debo proceder si al llegar a destino mi equipaje despachado no está?

Si al llegar compruebas que tu equipaje no ha llegado o ha sufrido algún daño, debes reclamar dicho suceso a la aerolínea. Debes solicitar un formulario llamado PIR (Property Irregularity Report), quienes tienen la obligación de brindártelo. Dicho formulario es imprescindible para que puedas realizar luego la solicitud de algún beneficio relacionado con tu equipaje.

¿Cómo debo proceder en caso de sufrir un robo?

Debes tener en cuenta, que el robo será cubierto o compensado siempre que el mismo no haya ocurrido a raíz de un descuido.

En dicho caso siempre debes contar con la denuncia policial y detalle de los objetos robados para que pueda existir compensación económica al respecto.

Recuerda que debes presentar comprobante del monto que declaras como robado.

¿Cómo presento una solicitud de reembolso de gastos no médicos?

Debes ingresar al siguiente link, elegir el tipo de reclamo y completar la información allí solicitada según lo que te haya ocurrido brindando la mayor cantidad de información posible sobre lo sucedido.

Recuerda adjuntar las facturas de servicios abonados y reporte médico que compruebe lo que hayas puesto en el formulario.

<https://urbanglobaltravel.com/guia-de-reclamos/>

En cada tipo de reclamo tienes un video explicativo para que te ayude a rellenar el formulario.