



Condiciones de viaje



SERNATUR
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile

Felicitaciones, has adquirido un paquete turístico del **Programa Vacaciones Tercera Edad de Sernatur**.
Hermosos paisajes, deliciosos platillos y entretenidas anécdotas son solo algunas de las vivencias que disfrutarás en este viaje.

Juntos recorreremos decenas de kilómetros, tal como lo han hecho más de 600 mil beneficiarios en más de 20 años de funcionamiento, siempre con la calidad exigida por el **Servicio Nacional de Turismo**.

¿Tienes alguna duda con tu paquete turístico? No te preocupes, toda la información la encontrarás en el sitio **vacacionesterceraedad.cl/mis-viajes**.

Durante el transcurso de tu viaje, podrás recibir alertas, comentar y compartir información utilizando la aplicación web **Viajero Conectado**. Accede desde el sitio **vacacionesterceraedad.cl**.

Síguenos en  **SernaturVTE.cl**



¡Buen viaje!

FORMAS DE PAGO

- Pago en efectivo o con cheque al día en Banco Estado, Serviestado o Caja Vecina, donde se debe pagar el costo del programa turístico, descontada la comisión de la agencia.
- Pensionados IPS, pueden acogerse a un plan de pago que permite pagar hasta en 10 cuotas, mediante descuento por planilla de la pensión mensual.
- Tarjetas de crédito bancarias y comerciales autorizadas por Novojet Chile, las que permiten pagar hasta 3 cuotas precio contado o las cuotas que determine el cliente con su respectivo interés. Pago on line.

NOTA: Comisión Agencia: El pasajero solo deberá pagar \$ 9.500.- en su agencia de viaje autorizada al momento de efectuar su reserva, por concepto de “comisión de agencia”. Las agencias de viajes no están autorizadas para recibir o cobrar dinero adicional al de la comisión.

Tiempo Límite de Pago definido por Novojet Chile: Todo pasajero deberá pagar en la fecha establecida en el voucher impreso, en caso contrario se anulará automáticamente la reserva. Importante: En caso de no cumplir el pago en el plazo establecido en el voucher, su reserva será anulada y el boleto de viaje no será válido para viajar.

Vacaciones Tercera Edad es un Programa subsidiado por el Servicio Nacional de Turismo. Para esta temporada Novojet Chile, es la empresa adjudicataria de los destinos correspondientes al Programa Vacaciones Tercera Edad Nacional (Vacaciones).

EL PROGRAMA INCLUYE:

- Traslado ida y regreso, según corresponda a cada destino.
- Tasa de embarque, para los programas que incluyen transporte aéreo.
- Estadía en hoteles, hostales, hosterías, apart-hoteles, lodges, resort o cabañas, según destino y disponibilidad.
- Régimen de pensión completa (desayuno, almuerzo y cena).
- Realización de 2 actividades recreativas en destino.
- Realización de 2 excursiones incluidas en cada destino.
- Atención paramédica en destino de una hora diaria.
- Seguro de asistencia en viajes, implica asistencia al pasajero y no constituye un seguro de salud.

TOUR OPCIONALES:

- Es importante destacar que en cada destino se encuentran disponibles excursiones opcionales que no están incluidas en el Programa, las cuales pueden ser contratadas directamente en el destino a valores preferenciales, que son realizadas por operadores registrados y autorizados por Sernatur.
- Para más información y detalles pueden consultar en la página web del Programa www.vacionesterceraedad.cl o en el panel informativo del servicio de alojamiento turístico.

CONDICIONES GENERALES DE ANULACIÓN Y CAMBIO DE VIAJE

Cualquier beneficiario que desee desistir de su participación en el Programa quedará sujeto a las siguientes condiciones:

- Podrá desistirse o cambiar fecha de viaje 30 días antes de la fecha de inicio del mismo, sin necesidad de requerimiento de causal. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto de pago del boleto, descontando solo la comisión de agencia.
- Podrá desistirse de viajar entre los 29 y 21 días previos al viaje, sin requerimiento de causal. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto de pago del boleto, descontándole la comisión de agencia y el 10% del co-pago.
- Podrá desistirse de viajar entre los 20 y 15 días previos al viaje, sin requerimiento de causal. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto del pago del boleto, descontándole la comisión de agencia y el 20% del co-pago.
- Podrá desistirse de viajar entre los 14 y 7 días del previos al viaje, sin requerimiento de causal. En dicho caso, se le restituirá o reembolsará el monto de pago del boleto descontándole la comisión de agencia y el 40% del co-pago.
- Podrá desistirse de viajar entre los 6 días y el momento de la partida del viaje, sin requerimiento de causal. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto de pago del boleto descontándole la comisión de agencias y el 70% del co-pago.
- En el caso de cambio de fecha de viaje, éste puede realizarse solo hasta con 30 días de anticipación al viaje, sin cargo alguno para el pasajero.
- Se le reintegrará todo el co-pago, salvo la comisión de agencia a los usuarios que en cualquier momento y hasta el momento del inicio del viaje, den aviso por escrito a su canal comercializador, que desisten de éste por razones fuerza mayor o de salud acreditadas por profesional competente como por ejemplo: hospitalización o enfermedad grave, fallecimiento o enfermedad grave del cónyuge o parientes directos, accidentes u otras razones. Todas ellas deberán ser debidamente acreditadas con los respectivos certificados y/o declaración jurada ante notario en un plazo máximo de 30 días corridos contados a partir de la fecha de inicio del viaje. Dicha documentación deberá ser enviada a Novojet Chile, a través del siguiente correo electrónico turismovte@novojet.cl, indicando en correo nombre completo,

RUN, destino, fecha de viaje y número de reserva. Una vez ingresada la solicitud de devolución Novojet Chile, tendrá 20 días hábiles para dar respuesta.

En caso, de que Novojet Chile, con carácter excepcional y previa autorización de SERNATUR, se vea obligado a cambiar la fecha de inicio del viaje y/o el medio de transporte a utilizar, debido a la operativa de un viaje, no procederá a retener cantidad alguna al beneficiario, que desista del viaje, incluyendo la comisión de agencia. En caso de que un pasajero decida incorporarse o retirarse una vez ya iniciado el viaje, éste no podrá solicitar reembolso de los servicios no utilizados. Si el pasajero decide retirarse por opción propia, deberá dejar reflejada dicha decisión en una declaración jurada simple o en el libro de reclamos que se encontrará en su lugar de alojamiento.

Importante: Novojet Chile, se reserva el derecho de alterar o modificar el itinerario de viaje, previa autorización de SERNATUR, si fuese necesario, debido a circunstancias de fuerza mayor, todo para una mejor ejecución del mismo.

TÉRMINOS Y CONDICIONES A LOS QUE ME ATENDRÉ COMO BENEFICIARIO Y PASAJERO DEL PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD DE SERANTUR, PARA PODER VIAJAR DURANTE SE MANTENGAN LOS EFECTOS DE LA PANDEMIA PROVOCADA POR EL VIRUS COVID-19

Como beneficiario del Programa Vacaciones Tercera Edad (VTE) del Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), sólo por el hecho de adquirir el presente paquete turístico y en conocimiento de la pandemia mundial provocada por el virus Covid-19 (coronavirus), que obligó a los distintos países del orbe, incluido Chile, a tomar diversas medidas sanitarias y administrativas para su contención, incluyendo entre otras, la instauración de alerta sanitaria por parte del Ministerio de Salud y declaración de Estado de Emergencia Constitucional de Catástrofe por Calamidad Pública por parte del Presidente de la República, ratifico que adquiero y realizo el presente viaje bajo mi propia voluntad, de forma libre y espontánea, asumiendo la responsabilidad de los riesgos y consecuencias que ello pudiera generar, en atención al contexto sanitario nacional, además acepto y me comprometo expresamente a:

- Estar en conocimiento, respetar y mantenerme informado del plan Paso a Paso establecido por el Gobierno de Chile, los Protocolos Sanitarios, Guías de Buenas Prácticas, Indicaciones de Turismo Social, Manual Operativo del Programa VTE, publicados en <http://vacacionesterceraedad.cl/medidas-covid-19/> y de las condiciones determinadas por SERNATUR para la ejecución de los viajes.
- Tener un resultado de examen PCR para la detección de COVID_19, negativo, con a lo máximo, 72 horas antes del inicio del viaje, el cual presentaré al momento de embarque y al realizar el check-in en el alojamiento. De lo contrario, no podré abordar el medio de transporte y en caso de llegar al destino, deberé retornar a mi lugar de origen y asumir dicho gasto, sin posibilidad de solicitar reembolso. El documento lo podré presentar en formato digital o físico.
- Contar con el Pase de Movilidad o carnet de vacunación (este último sólo para mayores de 70 años) otorgado por el Gobierno de Chile, el cual, acreditará que su portador completó su esquema de vacunación contra el COVID -19 (2 dosis + dosis de refuerzo). Además, informa que la persona no se encuentra con indicación de aislamiento obligatorio por la Autoridad Sanitaria (por contacto estrecho, caso probable o confirmado), el cual lo presentaré al momento del embarque y al realizar el check in en el alojamiento. De lo contrario, no podré abordar el medio de transporte y en

caso de llegar al destino, deberé retornar a mi lugar de origen y asumir dicho gasto, sin posibilidad de solicitar reembolso. El documento lo podré presentar en formato digital o físico.

- Velar por mi integridad y la de los demás participantes, acatando las normas sanitarias indicadas durante el viaje, por parte del operador turístico, y cumplir las instrucciones que SERNATUR y/o la autoridad sanitaria dispongan.
- Gestionar los documentos necesarios para poder efectuar los viajes interregionales que la autoridad sanitaria o el Programa determinen.
- Leer y cumplir las condiciones de viaje estipuladas en el presente voucher, sus anexos y exhibidas en los distintos Prestadores de Servicios Turísticos.
- Informar, previo al inicio del viaje, en caso de presentar síntomas asociados al covid-19 o haber tenido contacto estrecho con un contagiado con examen de covid-19 positivo, por escrito al personal a cargo de los viajes postventas@novojet.cl, indicando mi nombre, apellidos, run, y, adjuntaré documentos que acrediten mi estado de salud. De igual modo, aceptaré la reprogramación del viaje.
- Mantener y utilizar de manera correcta los implementos propios y que SERNATUR o el Operador Turístico responsable del Programa, me entreguen para resguardar mi salud y la de los otros pasajeros (mascarillas, guantes, alcohol gel, entre otros).
- Permitir que me controlen la temperatura corporal antes, durante y al finalizar el viaje.
- Respetar las limitaciones de aforo, distanciamiento físico y factibilidad sanitaria, para la entrega de los distintos servicios durante la ejecución del viaje, así como también los horarios o turnos del servicio de alimentación u otros, en caso de que sea requerido.
- Informar, a la brevedad, al personal a cargo de los viajes (Operador Turístico responsable), si presento síntomas asociados a una persona contagiada de coronavirus, como fiebre, tos seca, cansancio, molestias y dolores, dolor de garganta, entre otros, durante el desarrollo del viaje.
- Respetar y cumplir los protocolos e indicaciones que el Ministerio de Salud, SERNATUR o el Programa instruyan, en caso de que un pasajero sea diagnosticado como caso positivo de coronavirus en el destino o tenga síntomas que pudieren hacer presumir que se encuentra contagiado con dicho virus o corresponda a contacto estrecho de un posible caso de coronavirus o de un caso confirmado. Del mismo modo acepto que los servicios turísticos no prestados por alguno de los motivos antes descritos, no me serán reembolsados.

- Respetar las prohibiciones y restricciones establecidas por instituciones gubernamentales, durante el desarrollo del viaje.
- Respetar las indicaciones que puedan surgir a causa del cambio de fase en el destino según disposiciones de la autoridad sanitaria, las cuales pueden afectar al desplazamiento, excursiones, tours opcionales, actividades recreativas y la extensión del viaje.
- Aceptar que, sólo podré efectuar el viaje en las fases del Plan Paso a Paso que el Programa Vacaciones Tercera Edad de SERNATUR determine de acuerdo con las condiciones sanitarias vigentes, para resguardar la salud de todos los beneficiarios del Programa.
- Aceptar que, para el caso de los paquetes aéreos que deban ser modificados debido al retroceso de fase del destino o comuna de residencia, este deberá ser reprogramado. Y en caso de solicitar la anulación de mi viaje, se me podrá efectuar la devolución del copago, con excepción del costo del ticket aéreo, equivalente a un 20% del monto de copago efectuado. Debido al contexto sanitario antes descrito, acepto que las condiciones de anulación señaladas en el "portavoucher" (impreso previo a la pandemia), se vean complementadas con el presente párrafo en lo pertinente.
- Cumplir con las indicaciones aquí señaladas, de lo contrario aceptaré ser retornada/o anticipadamente a mi ciudad de origen, por incumplimiento de las normas de seguridad instruidas por la Autoridad Sanitaria, el Servicio o el Programa Vacaciones Tercera Edad. Sin reembolso por los servicios no prestados.
- Que, en caso de no cumplir con las obligaciones descritas en la presente declaración de compromiso, aceptaré las consecuencias de dichos actos, las que serán de mi exclusiva responsabilidad.

EN EL CASO, QUE LA SITUACIÓN SANITARIA LO AMERITE, LOS VIAJES DEL PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD DE SERNATUR SERÁN SUSPENDIDOS Y POSTERIORMENTE REPROGRAMADOS, CON EL FIN DE PROTEGER Y RESGUARDAR LA SALUD DE NUESTROS BENEFICIARIOS.

Finalmente se sugiere a todos los pasajeros que no residen en la ciudad de origen del viaje, realicen la compra del ticket de conexión en la misma línea aérea en que está programado el paquete, favoreciendo la reprogramación de ambos pasajes en caso de que existan modificaciones imposibles de prever.

Operador Turístico responsable del Viaje: Novojet Chile SA.

SERVICIOS DEL PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD

- **TRASLADOS TERRESTRES:** Se efectuará en bus desde el origen hasta los establecimientos hoteleros. Los beneficiarios deberán presentarse con 1 hora y 30 minutos de anticipación a la salida, en el lugar indicado. Al momento del embarque, deberán presentar ante el personal de Novojet Chile el boleto de viaje (que es personal e intransferible), cédula de identidad o pasaporte y los documentos solicitados por el Programa Vacaciones Tercera Edad para viajar durante Pandemia. De no presentar lo indicado, no podrá hacer uso del Programa.

NOTA: La asignación de los asientos, se realizará previamente por personal de Novojet Chile, priorizando a los beneficiarios con movilidad reducida. En caso de Cupos Sociales se coordinará con el personal del Municipios, Club u Organización de adulto mayor.

- **AÉREO** El transporte se realizará, según la línea aérea que confirme Novojet Chile y bajo las condiciones generales de Transporte Aéreo Nacional. Los beneficiarios deberán presentarse 2 horas y 30 minutos antes de la salida. Como máximo, sólo podrán llevar 1 maleta de hasta 23 kilos, de lo contrario el sobrepeso lo deberán pagar directamente los beneficiarios a la compañía aérea en el aeropuerto. Novojet Chile se rige por las disposiciones de la DGAC y la línea aérea. En el caso de realizar vuelos de conexión, se solicita al pasajero etiquetar su equipaje considerando el destino a visitar. Se entenderá por equipaje, solamente los efectos personales necesarios para efectuar el viaje. El asiento se designará en el aeropuerto al momento del embarque. Las eventuales modificaciones de horarios, vuelos, etc., son de responsabilidad de la compañía aérea y no de Novojet Chile. Las condiciones generales del Contrato de Transporte Aéreo Nacional de la línea aérea, se encuentran disponibles en su portal web, en donde se señala la posibilidad de cambio de horario de los viajes. Al momento del embarque el beneficiario deberá presentar ante el personal de despacho de Novojet Chile, el boleto de viaje (que es personal e intransferible), cédula de identidad o pasaporte y los documentos solicitados por el Programa Vacaciones Tercera Edad para viajar durante Pandemia. Nuestro personal de aeropuerto se encuentra frente a counter de línea aérea identificado con uniforme color naranja y logo de

Novojet.

NOTA: El ticket aéreo incluido en este Programa no permite devoluciones, cambio de vuelo, fecha o ruta, antes o después de la fecha de viaje. Este ticket tampoco permite la reserva previa de asientos, los cuales serán asignados en el momento de realizar el check-in en el aeropuerto. A los beneficiarios que no utilicen el tramo de ida al destino, automáticamente les será anulado el tramo de regreso, ya que las compañías aéreas no permiten hacer uso del ticket de regreso, cuando no se ha utilizado el de ida. Si el beneficiario, por su propia voluntad decide retornar al origen anticipadamente, deberá asumir el costo y trámite de la compra del nuevo ticket, ya que el incluido en el programa no permite modificación de fecha y/u horarios. Las promociones y acumulación de kilómetros aéreos son exclusivas de los programas de fidelización de cada línea aérea, no siendo responsabilidad de Novojet Chile. En los destinos San Pedro de Atacama, Villarrica, Pucón y Lonquimay se deberá considerar un tiempo de traslado entre aeropuerto / establecimiento de alojamiento / aeropuerto, superior a 1 hora. En caso del destino Rapa Nui, los pasajeros deberán considerar el control aduanero realizado por las autoridades competentes en el aeropuerto.

- **LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO PODRÁN SER HOTELES, HOSTALES, HOSTERÍAS, APART-HOTELES, CABAÑAS, LODGES O RESORT:** El alojamiento comprende que la estadía es en habitaciones dobles (dos camas) con baño privado y pensión completa. Los beneficiarios que no viajen acompañados deberán compartir la habitación con otro pasajero del mismo sexo. En el caso de requerir camas matrimoniales, éstas estarán sujetas a la disponibilidad del establecimiento de alojamiento. Los beneficiarios que viajen solos, al llegar al establecimiento de alojamiento (según destino elegido), podrán solicitar habitación single, siempre y cuando exista disponibilidad. De existir, son los beneficiarios los responsables de pagar la diferencia que se produzca o en su defecto atenerse a lo establecido en el párrafo anterior.
- **Alimentación:** El menú ha sido autorizado por Sernatur, no siendo posible realizar cambios y se encuentra exhibido en el panel informativo de cada establecimiento de alojamiento. Si el pasajero se enferma en destino el establecimiento de alojamiento deberá velar por la entrega de dieta adecuada a las indicaciones de salud que necesiten de un régimen alimenticio especial. En caso de que el pasajero requiera un tipo de alimentación, tales como: hiposódica o hipocalórica deberán solicitarlo al

momento de efectuar su reserva. Los beneficiarios que soliciten uno de los regímenes antes mencionados, deberán registrarse a él durante toda su estadía.

- **ACTIVIDADES RECREATIVAS:** En los establecimientos de alojamiento, se realizarán dos actividades recreativas como mínimo.
- **EXCURSIONES INCLUIDAS:** Se realizarán dos tours predeterminados en cada destino, las cuales pueden ver en www.vacacionesterceraedad.cl.
- **ASISTENCIA PARAMÉDICA SMT:** Ofrecerá servicio de atención Paramédica de 1 hora diaria por cada día de estadía a los usuarios del Programa Vacaciones Tercera Edad. Ésta es una medida de carácter preventiva, en caso de enfermedad producida durante la estadía en el destino, que proporciona los cuidados básicos requeridos.
 1. La asistencia paramédica se realizará en una habitación designada por el establecimiento hotelero.
 2. Para obtener dicha atención el beneficiario deberá inscribirse previamente en la recepción del establecimiento hotelero.
 3. El horario de atención será informado por el coordinador regional de Novojet Chile. Si el beneficiario se encuentra impedido para acceder al lugar donde se realiza la atención, el paramédico acudirá a su habitación.
 4. El facultativo no está obligado a entregar insumos de curaciones ni receta médica.
 5. El profesional no está facultado para certificar a los beneficiarios a realizar
 6. diversas actividades recreativas. Dicho certificado, lo otorga su médico personal o de cabecera. para poder dar curso a la solicitud. La información recibida fuera de este plazo, no será tramitada. Novojet Chile no enviará la documentación a Sur
- **ASISTENCIA EN VIAJES:** Asistencia en viajes (se trata de asistir al pasajero, no constituye un seguro de salud): Los pasajeros que presenten algún problema durante su viaje, deberán informar inmediatamente a la persona responsable de Novojet Chile.
 1. Para solicitar el reembolso, es necesario remitir la documentación al correo electrónico de Novojet Chile, postventas@novojet.cl, a nombre de Unidad de Control Técnico. Dicha documentación deberá enviarse en original o en su caso, una fotocopia legalizada.
 2. Carta explicativa del caso, que incluya nombre completo del beneficiario

afectado, número de C.I. y número de teléfono de contacto, adjuntando boletas con sus respectivas recetas médicas, bonos, cuentas de hospital, listado de pertenencias, etc.

3. Certificados de parte emitido por carabineros establecimiento hotelero en caso de robo. El pasajero deberá enviar la documentación solicitada a Novojet Chile en el plazo máximo de 30 días corridos desde que tuvo lugar el suceso, para poder dar curso a la solicitud. La información recibida fuera de este plazo, no será tramitada.
4. Novojet Chile no enviará la documentación a Sur Asistencia para su evaluación en caso de estar incompleta.
5. La documentación se enviará los días viernes a Sur Asistencia, para su revisión y evaluación por parte del equipo médico de la compañía, quienes determinarán si procede o no dicho reembolso.
6. Sur Asistencia tendrá un plazo de 30 días corridos a contar desde la recepción correcta de la documentación para dar respuesta a la solicitud generada.

Importante: La cobertura brindada por Sur Asistencia será siempre, y sin excepción, complementaria 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 rigiéndose por los topes establecidos en las presentes condiciones generales. Nuestra atención se brinda las 24 horas del día, a través del número de teléfono de asistencia: (02) 23407970. contacto, adjuntando boletas con sus respectivas recetas médicas, bonos, cuentas de hospital, listado de pertenencias, etc.

SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJES PARA PASAJEROS QUE CONTRATEN PAQUETES NACIONALES DEL “PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD”

- **TRASLADO SANITARIO DEL BENEFICIARIO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE:** Sur Asistencia se encargará de todos los gastos de traslado, incluso
 - bajo vigilancia médica si fuera necesaria, hasta el centro de salud más cercano (hospital, clínica, posta, etc.) y regreso al hotel o establecimiento de alojamiento. Esto incluirá un nuevo traslado hacia el centro hospitalario de mayor complejidad más cercano, que cuente con la competencia técnica médica al caso, en la eventualidad de que el centro donde primariamente

fuera derivado el afectado, no cuente con los recursos técnicos médicos para dar solución óptima al problema de salud en cuestión. Todos los traslados serán realizados bajo supervisión médica, si procede, y en el medio más adecuado a cada caso dependiendo de su gravedad en caso de enfermedad o accidente grave, que exija una consulta médica inmediata, no pudiendo esperar a la visita médica ordinaria. El traslado sanitario otorgado por este producto, se realizará las veces que sea necesario de acuerdo a las indicaciones médicas que lo acrediten.

Límite: hasta el centro médico más cercano del lugar de ocurrencia y regreso al hotel o establecimiento de alojamiento. En general, queremos evitar que los hospitales locales quieran evadir la atención de un paciente que no sea de su región.

- **DIETA DE HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO:** En caso de hospitalización del beneficiario debido a accidente o enfermedad, Sur Asistencia abonará los correspondientes gastos extraordinarios por concepto de dietas producidas por esa hospitalización. Dieta del beneficiario: se entiende por el día/cama (gastos de hospitalización, medicamentos, exámenes, comidas y honorarios médicos).

Nota: Para entregar esta cobertura hay dos opciones:

- Si el beneficiario 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 beneficiario cancelar lo correspondiente a él.
- Si el beneficiario se hospitaliza en un lugar donde Sur Asistencia no mantenga convenio, el coordinador regional de Novojet Chile activará el servicio, indicando a Sur Asistencia que el beneficiario se hospitalizará en determinada institución y que posteriormente solicitará el reembolso de los gastos bajo las mismas condiciones anteriores. En este caso, el beneficiario deberá entregar los siguientes documentos para solicitar el reembolso: carta explicativa del caso, certificado médico con el diagnóstico, documentos (boletas, bonos, reembolsos Isapre) 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. **Límite: UF 2,0 - diarios con un máximo de 2 días.**

- **RETORNO DEL BENEFICIARIO A SU LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL O AL HOSPITAL MÁS CERCANO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE:**

Sur Asistencia se encargará de los gastos de traslado bajo vigilancia médica, si procede, y por el medio más adecuado a cada caso, cuando la gravedad lo exija y siempre a criterio del equipo médico de Sur Asistencia. Serán por cuenta de Sur Asistencia los gastos de traslado desde el hospital u hotel hasta el domicilio del beneficiario o de un familiar de primer grado de consanguinidad, u hospital más cercano a su lugar de residencia, cuando se prevea una larga hospitalización. En todos los casos, se utilizará el medio de transporte más adecuado con el beneficiario en condiciones estables, siempre y cuando el riesgo del eventual traslado no supere a la beneficencia de no realizarlo, asumiendo en todo instante la responsabilidad médico legal del mismo médico tratante que solicita el traslado hacia otro centro médico y/o domicilio.

Nota: En caso de gravedad o que se requiera por orden médica, el coordinador regional de Novojet Chile deberá enviar certificado médico que indique la posibilidad o necesidad de trasladar al beneficiario a su lugar de residencia habitual o al hospital más cercano a su residencia habitual.

Límite: ilimitado, excluyendo servicio de avión ambulancia.

- **REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD Y/O LESIÓN CAUSA DE UN ACCIDENTE, PRODUCIDOS A CONSECUENCIA DEL VIAJE:**

Sur Asistencia reembolsará al beneficiario los gastos por enfermedad y/o lesión a causa de un accidente producidos a consecuencia del viaje (se excluyen atenciones de tratamientos dentales. Sólo se incluye la primera atención de urgencia asociada al dolor en destino a causa de un accidente), en exceso del sistema de salud que posea: Isapre, Fonasa, seguros complementarios u otros. **Límite por enfermedad: hasta UF 22,7. Límite por lesión a causa de un accidente: hasta UF 34,18.** En caso que existan complicaciones posteriores en el origen, derivadas de alguna enfermedad y/o lesión accidental producidas a consecuencia del viaje, Sur Asistencia las contemplará dentro de los topes indicados anteriormente. En el caso de complicaciones en la recuperación a causa de una enfermedad preexistente, Sur Asistencia se comprometerá a un máximo de 5 sesiones (curaciones) o hasta el límite por lesión a causa de un accidente. La determinación final de si realmente se debe a una complicación derivada de un accidente o enfermedad sufrida durante el viaje, corresponderá al equipo

médico de Sur Asistencia, previo análisis de los informes médicos presentados, tanto en el momento de la activación (requisito básico), como de informes de la evolución y complicaciones posteriores. De no existir hospitalización, el seguro tiene la siguiente cobertura: consultas médicas, honorarios médicos (pago de bono de atención con el médico especialista), tratamientos de rehabilitación (con un tope de 10 sesiones de kinesioterapia), yeso o bota ortopédica y cambio del mismo si fuera necesario, medicamentos, radiografías y exámenes de control, reiterando que quedan excluidas estas prestaciones en cualquier tipo de hospitalización, la cual está contemplada en la cláusula "DIETA DE HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO". Cuando el beneficiario no cuente con un sistema de salud (Isapre o Fonasa), se aplicará como deducible la cobertura de Fonasa nivel C, para lo cual, al recibir Sur Asistencia los documentos, tomará contacto con el centro médico en el que se realizó la atención. Siempre dentro de los límites estipulados.

Nota: Las atenciones de cualquier índole a causa de enfermedades crónicas o PREEXISTENTES, quedan sujetas a la cobertura de enfermedades preexistentes (incluyendo pero no limitando a: hipertensión arterial, cáncer, diabetes, insuficiencia renal, respiratoria o cardíaca, cirugías, atenciones dentales, etc.), sus agudizaciones, secuelas o consecuencias incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje, complicaciones de tratamientos recibidos previamente, enfermedades padecidas por el beneficiario con anterioridad al inicio del viaje. Quedan excluidas las prótesis u órtesis internas o externas, incluyendo pero no limitando a: prótesis dentales, audífonos, anteojos, muletas, férulas, nebulizadores, respiradores, etc., en caso de procedimientos, cirugías u hospitalizaciones. Quedan también excluidas todas las enfermedades psicológicas mentales y/o afines, así como sus consecuencias.

- **REPATRIACIÓN DEL BENEFICIARIO POR FALLECIMIENTO:** En caso de fallecimiento del beneficiario, Sur Asistencia se hará cargo de la organización de traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación, asumiendo los gastos del mismo.

Nota: El coordinador regional de Novojet Chile, deberá enviar a Sur Asistencia el certificado de defunción emitido por el médico, para efectuar la repatriación del fallecido.

Límite: ilimitado.

- **GASTOS DE FÉRETRO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO:**

- Se
- reembolsarán los gastos correspondientes al féretro del beneficiario en caso de fallecimiento del mismo durante el viaje.

Nota: Sur Asistencia se hará cargo de gestionar con la funeraria directamente el pago del féretro. En caso de demora de esta gestión, Novojet Chile procederá a depositar el costo del féretro y posteriormente Sur Asistencia reembolsará a Novojet Chile.

Límite: hasta UF 22,7.

- **ENVÍO DE FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO:** En el caso
- que el beneficiario requiera una hospitalización superior a 5 días por enfermedad grave o accidente, Sur Asistencia se hará cargo de los gastos de traslado de un familiar para que lo acompañe en el destino y posteriormente de su regreso al lugar de origen, sin que se considere a este familiar como la persona que acompaña al beneficiario en el viaje.
- **LOS GASTOS QUE CUBRE SUR ASISTENCIA AL FAMILIAR DEL BENEFICIARIO SON:** Traslado al destino y su dieta, de acuerdo a lo que se indica en la cláusula
- “DIETA DE FAMILIAR ACOMPAÑANTE POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO”.

Nota: El coordinador regional de Novojet Chile deberá enviar a Sur Asistencia un certificado médico en que indique que el beneficiario hospitalizado se encontrará en esta situación por más de 5 días. Con este documento, Sur Asistencia procederá a trasladar al familiar del beneficiario al destino, usando el medio de transporte más adecuado. **Límite:** ilimitado dentro de Chile.

- **DIETA DEL FAMILIAR EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO:** En aplicación de la cláusula anterior, Sur Asistencia abonará los correspondientes gastos en concepto de dietas producidas por la estancia del familiar acompañante del beneficiario. **Límite:** hasta UF 1,7. diarios con un máximo
- de 5 días. La dieta del familiar se refiere únicamente a la noche de hotel (si la noche del hotel incluye desayuno, también estaría cubierto). El familiar

podrá alojarse en los establecimientos que mantienen convenio con Sur Asistencia o solicitar el reembolso de los gastos incurridos con posterioridad. Para esta segunda opción, el familiar deberá presentar la boleta o factura original del hotel. Los plazos de entrega de documentación y de reembolso serán los establecidos con anterioridad.

- **ENVÍO DE UN FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO:**

En el caso de fallecimiento del beneficiario, Sur Asistencia se hará cargo de los gastos de traslado de un familiar hasta el lugar donde se encuentre el beneficiario. Este familiar será distinto al posible acompañante del beneficiario durante el viaje. El objetivo es acompañar el cuerpo del beneficiario desde el lugar donde se encuentre hasta su lugar de velatorio.

Límite: ilimitado dentro de Chile y excursiones internacionales que se encuentren contempladas dentro del programa.

- **REPATRIACIÓN DEL ACOMPAÑANTE Y DEL FAMILIAR EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO:** Si el beneficiario hubiera viajado con un acompañante, Sur Asistencia abonará los gastos de regreso de dicha persona y del familiar, en caso de aplicar, para que regresen conjuntamente con el cuerpo del beneficiario.

Repatriación: traslado del beneficiario (acompañante y/o familiar) al lugar de inhumación. Límite: ilimitado dentro de Chile y excursiones internacionales que se encuentren contempladas dentro del programa.

- **ASISTENCIA POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES Y/O CRÓNICAS:**

Posee Asistencia Médica por Preexistencia Enfermedad hasta UF 2,5 que contempla atención de urgencia y/o exámenes primarios, complementarios a su sistema de salud.

- **ASISTENCIA 24 HORAS:** Sur Asistencia pone a disposición del beneficiario, un servicio de asistencia 24 horas donde se puede dirigir en caso de necesitar los servicios amparados por este producto. Los beneficiarios dispondrán de un servicio de llamado gratuito al número 800 33 03 03, al cual podrán acceder desde cualquier teléfono fijo dentro del territorio nacional. Adicionalmente, se pone a disposición el número 56-2-23407970 al cual se podrán realizar llamadas con cobro revertido dentro del territorio nacional. Es indispensable activar la asistencia al momento de ocurrir el suceso para poder asistir al beneficiario, acompañante y/o familiar en el momento necesario. Las activaciones posteriores o solicitudes de

reembolso sin haber sido activado el seguro, no serán consideradas para la aplicación de las coberturas. **Límite: ilimitado las 24 horas del día.**

LOCALIZACIÓN DE EFECTOS PERSONALES: Sur Asistencia asesorará al beneficiario para la denuncia del robo o extravío de su equipaje y efectos personales. Además colaborará en las gestiones para su localización. Se excluyen enfermedades Catastróficas y de Alto Costo. **Límite: Hasta UF 2,5.** En caso de

recuperación de dichos bienes, Sur Asistencia se encargará de su envío hasta el lugar del viaje previsto por el beneficiario o hasta su domicilio habitual, es decir, en el caso que el equipaje apareciera, Sur Asistencia lo enviará al lugar donde el beneficiario se encuentre (domicilio o lugar de alojamiento en el viaje). **Límite: ilimitado.**

- **ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS:** Orientación y apoyo para la realización de trámites a efectuar en caso de extravío de documentos. **Límite: ilimitado.**

- **SUMINISTRO DE FONDOS EN CASO DE EXTRAVÍO O ROBO DE EQUIPAJE:** Suministro de fondos en caso de extravío o robo de equipaje del beneficiario, siempre y cuando haya acontecido durante el tiempo de ejecución del viaje, ya sea en el medio de transporte, en el establecimiento hotelero o en el desarrollo de los tours oficiales del Programa Vacaciones Tercera Edad. **Equipaje:** se entiende por equipaje aquellos artículos portados y destinados para el viaje, tales como: ropa, artículos de aseo, calzado reembolsables ni joyas ni dinero. El extravío o robo de equipaje puede ser total o parcial y máquina fotográfica. Se excluyen: artículos electrónicos, medicamentos, prótesis u órtesis de cual-

quier tipo (lentes, audífonos, etc.). No serán reembolsables ni joyas ni dinero.

El extravío o robo de equipaje puede ser total o parcial.

- **PARA HACER VÁLIDA ESTA COBERTURA, SE REQUIEREN LOS SIGUIENTES**

DOCUMENTOS: Certificado del proveedor. En el caso del medio de transporte aéreo, se requiere el formulario P.I.R. (Property Irregular Report). En el caso de ocurrir en el establecimiento hotelero o durante un tour, el coordinador regional de Novojet Chile o responsable del tour deberán emitir el certificado correspondiente, dejando constancia de la existencia del equipaje y su pérdida. Constancia del hecho ante carabineros. Listado de contenido valorizado, total o parcial de los artículos perdidos. **Límite: UF 4,55. MEDIPHONE:** El origen de este servicio nace de la necesidad de poder disponer de un médico al otro lado del teléfono de forma inmediata, que permita aclarar o asesorar, ante cualquier duda médica que tengan los pasajeros. El servicio Mediphone es la conexión telefónica con un médico a cualquier hora del día para que oriente al coordinador regional de Novojet Chile ante cualquier consulta médica. El servicio de información es proporcionado por médicos de Sur Asistencia y es de carácter informativo, por lo que no reemplaza una consulta médica.

CONSULTAS SOBRE URGENCIAS MÉDICAS Y PRIMEROS AUXILIOS: Orientado a responder las inquietudes relacionadas con las principales urgencias médicas y procedimientos de primeros auxilios.

INFORMACIÓN SOBRE MEDICAMENTOS: Orientado a responder consultas acerca del uso de medicamentos, sus reacciones adversas, efectos secundarios y contraindicaciones, entre otros.

CONSULTA SOBRE EVOLUCIÓN DE TRATAMIENTOS: Consultas acerca de las inquietudes que surjan en torno a un tratamiento médico en curso. Esta prestación es de carácter referencial y en ningún caso reemplaza la consulta con el médico tratante.

INFORMACIÓN SOBRE CENTROS DE LA RED MÉDICA PÚBLICA Y PRIVADA:

Sur Asistencia entregará al coordinador regional de Novojet Chile información referente a teléfonos, direcciones y horarios de las principales clínicas, centros médicos y dentales del país.

INFORMACIÓN SOBRE FARMACIAS: Sur Asistencia entregará al coordinador regional de Novojet Chile información acerca de farmacias y servicios afines que pueda requerir el beneficiario, como por ejemplo, direcciones y teléfonos de farmacias de turno y otros servicios ofrecidos por las redes farmacéuticas del país.

Nota: Este servicio únicamente podrá ser utilizado por los coordinadores regionales de Novojet Chile en cada comuna de destino. **Límite: ilimitado.**

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Sur Asistencia entregará mensajes urgentes que sean solicitados por los beneficiarios, a consecuencia de alguna de las garantías cubiertas por el presente servicio. Límite: ilimitado.

EXCLUSIONES:

- Los servicios que el cliente haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento de Sur Asistencia, salvo que la comunicación haya sido imposible por razón de fuerza mayor, como por ejemplo, atenciones en dependencias de un aeropuerto donde no exista un coordinador regional monitoreando al beneficiario.
- La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.

- La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente de acciones criminales dolosas del beneficiario.
- La asistencia por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingesta voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
- Las prótesis, anteojos, lentes de contacto, los gastos de asistencia por embarazo, parto o por cualquier tipo de enfermedad mental.

CONDICIONES DE COMPORTAMIENTO DE LOS PASAJEROS DEFINIDOS POR NOVOJET CHILE

Tener un comportamiento que, permita un normal desarrollo de las actividades del Programa. En el caso de que un beneficiario tenga un comportamiento indebido, faltar a la moral o genere perjuicio al establecimiento de alojamiento o a los demás pasajeros, éste se deberá retirar del Programa y no podrá solicitar la devolución de valor alguno. Estos hechos, deberán quedar reflejados en una constancia o denuncia ante carabineros. Además, se solicita:

- No transitar desnudo por las instalaciones comunes del alojamiento.
- No vestir con ropa que aluda algún tipo de discriminación, incite a la violencia o bien pueda incomodar al resto de los pasajeros del viaje.
- Respetar los horarios establecidos, para la entrega de los servicios de comidas.
- Tener una conducta amable y respetuosa hacia los demás y con el personal del Programa.
- Utilizar los implementos que se encuentren a su disposición, sólo para los fines estrictamente que fueron creados.
- Mantener una actitud de cuidado con los enseres y útiles que se encuentren a disposición de los beneficiarios del Programa.
- Mantener silencio y respeto en las horas de descanso de los pasajeros.

SE ENCUENTRA PROHIBIDO:

- Causar desorden o ruidos molestos dentro del establecimiento hotelero
- Ingresar personas ajenas al Programa.
- Elaborar alimentos al interior de las habitaciones.
- Ingerir alcohol de manera desmedida, a tal punto que pueda provocar un estado de ebriedad en cualquiera de sus grados.

Importante: El incumplimiento de estas condiciones, y una vez recibida la advertencia del personal de Novojet Chile, faculta a la empresa a solicitar y gestionar el retorno anticipado del o los beneficiarios del Programa a su origen, sin responsabilidad alguna para ésta.

NOTAS IMPORTANTES:

- Por el sólo hecho de haber comprado el paquete turístico, se aceptan las condiciones generales contenidas en el boleto, como asimismo el pasajero acepta mostrar sin problemas la cédula nacional de identidad al supervisor de destino de Sernatur cuando éste lo solicite.
- El solo hecho de participar en el Programa, implica que se autoriza a Sernatur a publicar en su sitio web el nombre completo del beneficiario(os) participantes del Programa Vacaciones Tercera Edad, en el marco de la Ley N°20.285 sobre transparencia de la función pública y acceso a la información de la administración del Estado. Asimismo, podrá publicar fotografías, vídeos y otros creados en el marco del Programa en los cuales aparezcan los participantes de éste.
- El sólo hecho de participar del Programa, implica autorizar a Sernatur para entregar los datos generales de los beneficiarios a otros entes públicos.
- Todos los pasajeros menores de 55 años deberán obligatoriamente firmar la columna "Doy Fe", del listado de viajeros..

- En caso de que un beneficiario titular viaje con un acompañante, ambos pasajeros deberán dejar estampada su firma en la columna "Doy Fe" del listado de viajeros.
- El pasajero que desee viajar fuera del país, durante el transcurso que participa
- del Programa Vacaciones Tercera Edad, asume y conoce que al momento de salida del país, éste no tendrá ningún beneficio y seguro del Programa, asimismo, acepta que deberá firmar una declaración jurada simple, la que estará a su disposición en el lobby del establecimiento hotelero. La circunstancia de no firmar el documento antes indicado no lo exime de su responsabilidad exclusiva de su trayecto fuera de Chile.
- Pasajeros que viajen en calidad de acompañante y que no cumplan con ninguna condición de beneficiario titular, tienen prohibido realizar el viaje si no lo hacen desde el comienzo con el beneficiario titular al cual acompaña, aun cuando el beneficiario titular llegue al destino por su propia cuenta en días posteriores.
- Queda estrictamente prohibido llevar menores de 18 años, aun cuando los servicios sean comprados adicionalmente. De lo contrario se retornará al pasajero a su origen inmediatamente.

CORCHETEAR AQUÍ LAS COPIAS DEL VOUCHER

Conoce otras modalidades de viaje

Escapadas:



Experiencias



Experiencias MAYORES

más información en
www.vacacionesterceraedad.cl

 SernaturVTE.cl



SERNATUR
Ministerio de
Economía, Fomento
y Turismo

Gobierno de Chile