

## **Preguntas Frecuentes**

### **1. ¿Quién sustituye a AXA como proveedor del seguro de viaje incluido en tu Tarjeta?**

Europ Assistance S.A. sustituirá a Inter Partner Assistance, S.A. (parte del Grupo AXA), como uno de sus proveedores de servicios de seguros y continuará prestándole asistencia durante sus viajes.

### **2. ¿Cuándo se hará efectivo este cambio?**

A partir del 1 de enero de 2025, Europ Assistance te prestará asistencia en más de 200 países a través de una red de 750.000 socios acreditados y 57 centros de asistencia.

### **3. ¿Tengo que hacer algo?**

No es necesario hacer nada, el cambio es automático.

### **4. ¿Cambiarán las coberturas del seguro incluidas en mi Tarjeta?**

No, las coberturas y las prestaciones de tu Seguro seguirán siendo las mismas.

### **5. ¿Dónde puedo encontrar más información sobre las coberturas de mi Tarjeta?**

Encontrarás información detallada sobre las coberturas en las Condiciones Generales del Seguro, en <https://www.americanexpress.com/es/beneficios/infotitulares/>

### **6. ¿Cómo puedo tramitar un siniestro o gestionar uno ya existente?**

Si necesitas realizar una nueva reclamación a partir del 1 de enero de 2025, Europ Assistance se encargará de ello a través de la página web de Europ Assistance Travel Protection o por teléfono. Europ Assistance se asegurará de que tu siniestro sea evaluado y gestionado por la aseguradora correcta. Es posible que Europ Assistance tenga que transferirle a AXA (Inter Partner Assistance) para algún tipo de siniestro con un incidente anterior al 31 de diciembre de 2024. AXA (Inter Partner Assistance) seguirá gestionando cualquier siniestro registrado con ellos antes del 31 de diciembre de 2024 y podrás seguir accediendo a la cuenta donde registraste el siniestro online o ponerte en contacto con ellos por teléfono. Consulta tus Condiciones Generales para obtener información sobre cómo declarar un siniestro.

## 7. Ya tengo una cuenta en Doctor Please! ¿qué pasará?

Tu cuenta de Doctor Please! se cancelará, pero Europ Assistance ofrecerá el mismo servicio de Teleconsulta en línea al que podrás acceder desde el sitio web de Europ Assistance Travel Protection a partir del 1 de enero. Deberás crear una cuenta en su página web.

## 8. ¿Quién es Europ Assistance?

Europ Assistance forma parte del grupo mundial Generali fundada en 1963. Europ Assistance es la pionera del servicio de asistencia en viajes y presta apoyo a sus clientes en más de 200 países a través de su red de 750.000 socios autorizados y 57 centros de asistencia.

En la actualidad, Europ Assistance es un grupo internacional y un operador global de servicios de asistencia y seguros de viaje en los ámbitos de salud, hogar, automóvil, viajes y servicios de concierge.