

Asistencia al viajero: ¿cuál es el rol de las compañías en caso de conflictos armados?

El conflicto bélico que afecta a Medio Oriente también ha tenido repercusiones directas en el turismo internacional. Miles de viajeros que se encontraban de vacaciones en la región han visto alterados sus itinerarios producto de cancelaciones de vuelos y cierres del espacio aéreo, lo que ha reactivado las consultas sobre el alcance real de la asistencia al viajero.

Rol de las aerolíneas

En caso de cierres del espacio aéreo o cancelaciones masivas de vuelos producto de conflictos bélicos u otras razones, existe un ecosistema en el que cada actor cumple un rol.

Según explicó a Ladevi la gerente comercial de Europ Assistance, María Paz Jansana, el "primer responsable de informar y gestionar cambios en el transporte es la aerolínea, ya que es quien opera el vuelo".

Sin embargo, las aerolíneas no están obligadas a pagar indemnizaciones a los pasajeros, ya que la que normativa chilena distingue entre causas imputables a la compañía y de fuerza mayor.

Por otro lado, si el pasajero compró a través de una agencia de viajes, también puede acudir a ella para recibir apoyo en la reorganización de su itinerario o búsqueda de alternativas.

Entrada en acción de la asistencia al viajero

Por su parte, la asistencia al viajero cumple un rol complementario relevante, acompañando al

La guerra en Medio Oriente ha dejado miles de vuelos cancelados y pasajeros varados, junto con dudas sobre a quién acudir en caso de inconvenientes.



pasajero cuando una contingencia impacta en su viaje. Esto puede incluir orientación, coordinación de servicios médicos, apoyo logístico y acompañamiento durante situaciones complejas que puedan surgir mientras el viajero se encuentra en el extranjero.

"El eje principal de este servicio es la asistencia médica en el extranjero, que puede incluir coordinación de atención, hospitalización, medicamentos o traslados sanitarios en caso de ser necesario", explicó la representante de Europ Assistance.

Además, dependiendo del plan, la asistencia también puede brindar apoyo en situaciones como pérdida de equipaje, orientación ante cancelaciones o retrasos de vuelos, coordinación de servicios en destino o acompañamiento fren-

te a situaciones de emergencia.

Sin embargo, como ocurre en la mayoría de los servicios de asistencia o seguros a nivel internacional, los conflictos armados, actos de guerra o terrorismo suelen estar contemplados dentro de las exclusiones contractuales, lo que significa que los gastos directamente derivados de este tipo de eventos extraordinarios no suelen estar cubiertos, ya que se consideran situaciones de riesgo global, por lo que los servicios se brindan solo cuando las condiciones de seguridad lo permitan.

Al respecto, Jessica Migliorino, gerente comercial de Safe Travel Assistance, señaló que "este es un punto clave que muchos viajeros desconocen. En la mayoría de las condiciones generales de las asistencias al viajero los conflictos armados son con-

siderados una exclusión de servicio... En estos escenarios pueden existir limitaciones operativas o de cobertura, ya que se trata de situaciones que exceden el control de las compañías".

"Por eso siempre es recomendable que los pasajeros revisen las condiciones de su plan antes de viajar y mantengan contacto con su asistencia en caso de cualquier imprevisto", agregó María Paz Jansana.

Otras compañías consultadas por este medio indicaron que, para estos casos, la política es "extender la cobertura de las personas que estén de viaje hasta que puedan tomar su vuelo de regreso", mientras que otras empresas directamente no cubren dentro de sus planes de asistencia al viajero incidentes en contextos de conflictos bélicos.

Recomendaciones para los viajeros

No todas las compañías de asistencia al viajero consultadas por Ladevi accedieron a responder sobre su rol frente a este tipo de conflictos. Las que sí respondieron compartieron una serie de recomendaciones para los pasajeros que se enfrentan a estos escenarios.

Entre estas, todas concordaron que lo principal es contactar a la aerolínea y a su agencia de viajes para evaluar alternativas de reprogramación o cambios de itinerario.

En paralelo, es recomendable informar a su asistencia al viajero, especialmente si la situación se prolonga o si requiere apoyo médico, orientación o coordinación de servicios durante su estadía. Además de guardar todos los comprobantes de gastos, informarse a través de fuentes oficiales y seguir las recomendaciones de las autoridades locales o aeroportuarias. 