



AeroCARE Internacional

Términos y Condiciones

Contenido

¡BIENVENIDO!	2
¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO?	2
CONSIDERACIONES IMPORTANTES	2
RESUMEN DE ASISTENCIAS	2
1. CONTRATO DE SERVICIO DE ASISTENCIA	3
1.1. DEFINICIONES	3
1.2 LIMITE DE RESPONSABILIDAD	6
1.3 PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA	6
2. SERVICIOS DE ASISTENCIA EXCLUSIVOS EN EL EXTRANJERO	6
2.1 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24/7	6
2.2 CONSULTA MÉDICA EN EL LUGAR DE HOSPEDAJE	7
2.3 ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD	7
2.4 ASISTENCIA POR EMERGENCIA DENTAL	8
2.5 GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA, ACCIDENTE O ENFERMEDAD	8
2.6 ENVÍO DE FAMILIAR EN CASO DE ACCIDENTE O EMERGENCIA MÉDICA	9
2.7 HOTEL PARA UN FAMILIAR EN CASO DE ACCIDENTE O EMERGENCIA MÉDICA	9
2.8 REPATRIACIÓN DE RESTOS CORPORALES	10
2.9 REGRESO ANTICIPADO A DOMICILIO POR CONVALECENCIA, ACCIDENTE O ENFERMEDAD	10
2.10 CANCELACIÓN O INTERRUPTIÓN DE VIAJE	11
2.11 PÉRDIDA O DEMORA DE EQUIPAJE DOCUMENTADO	13
2.12 LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJE	14
2.13 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA POR EL ROBO O PÉRDIDA DE DOCUMENTOS OFICIALES	14
2.14 SERVICIO DE CONCIERGE	14
3. OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR	15
3.1 SOLICITUD DE ASISTENCIA	15
3.2 IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN A AXA ASSISTANCE	15
3.3 TRASLADO MÉDICO Y/O REPATRIACIÓN	16
3.4 NORMAS GENERALES	16
4. EXCLUSIONES GENERALES	17
5. USO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD	19
6. PROCESO DE QUEJAS	20

¡BIENVENIDO!

A partir de ahora cuentas con **AeroCARE Internacional** de Aeromar. Servicio de asistencia que es proporcionado por **AXA Assistance México S.A de C.V., en adelante, AXA PARTNERS**. Este producto únicamente puede ser adquirido para viajes internacionales desde el territorio de los Estados Unidos Mexicanos por residentes en México.

Para conocer más acerca de tus Beneficios es importante que consultes el Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia.

¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO?

En caso de que exista una emergencia es indispensable reportar el evento a **AXA PARTNERS** antes de acudir a cualquier Hospital, Médico o Institución, ya que cualquier Servicio de Asistencia no autorizado previamente por **AXA PARTNERS** o no aplicable, no será reembolsable.

Para solicitar cualquier información o solicitar un servicio, comuníquese lo antes posible a la línea de atención de servicios:

- Desde México o el extranjero al **(55) 3686-9372**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- ✓ Este producto únicamente puede ser adquirido por aquellas personas que vuelen con **Aeromar**, a través de los medios y canales que **Aeromar** disponga para ello.
- ✓ Los Servicios de Asistencia aplican únicamente bajo Pago Directo al Proveedor, por lo cual los Servicios de Asistencia únicamente podrán ser coordinados y gestionados por **AXA PARTNERS**, por lo que no podrán ser reintegrados o reembolsados al Consumidor. Las sumas amparadas no son acumulables.
- ✓ Aplican en los Servicios de Asistencia, las exclusiones particulares señaladas en cada asistencia y/o en padecimientos preexistentes, crónicos o persistentes, con excepción de la agravación de la condición que genere una situación de Emergencia Médica.
- ✓ Los beneficios únicamente aplican para los viajeros que hayan incluido **AeroCARE Internacional** en su reserva y que aparezca en su Itinerario de Vuelo.

RESUMEN DE ASISTENCIAS

Los Servicios de Asistencia estarán sujetos a cambios los cuales serán notificados a los Consumidores con 30 días naturales de anticipación.

La gestión de los Servicios de Asistencia debe ser realizada por **Axa Partner**, por lo que no existirá ningún pago directo o reembolso a los Consumidores.

Los Servicios de Asistencia que se otorgan no son un contrato de seguro por lo que **Axa Partners** cuenta con una Póliza de Seguro de Rembolso o Exceso de Pérdida, para respaldar la suficiencia de los recursos en el cumplimiento de sus obligaciones.

Los derechos del Consumidor respecto de este Contrato de Servicios de Asistencia se encuentran protegidos en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Servicios de Asistencia Viajes Internacionales	Límite del Servicio de Asistencia
Orientación Médica Telefónica 24/7	Incluido
Consulta Médica en el Lugar de Hospedaje	1 Evento por Viaje.

Asistencia Médica por Accidente o Enfermedad	Hasta USD \$15,000
Asistencia por Emergencia Dental	Hasta USD \$500 (1 Evento por Viaje)
Gastos de Hotel por Convalecencia, Accidente o Enfermedad	Hasta USD \$100 por día Máximo (14 días)
Envío de Familiar en caso de Accidente o Emergencia Médica	1 Boleto de Avión Redondo (Clase Económica)
Hotel Para un Familiar en caso de Accidente o Emergencia Médica	Hasta USD \$100 por día Máximo (14 días)
Repatriación de Restos Corporales	Hasta USD \$6,000
Regreso Anticipado a Domicilio por Convalecencia, Accidente o Enfermedad	Incluido
Cancelación o Interrupción de Viaje	Hasta USD \$900
Pérdida o Demora de Equipaje Documentado	Hasta USD \$750
Localización de Equipaje	Incluido
Asistencia Administrativa por el Robo o Pérdida de Documentos Oficiales	Incluido
Servicio de Concierge	Incluido

En caso de que el Contratante o Consumidor esté imposibilitado para comunicarse con la Compañía de Asistencia ante cualquier emergencia, deberá apegarse a lo estipulado en el apartado “**Imposibilidad de Notificación**” del Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia.

1. CONTRATO DE SERVICIO DE ASISTENCIA

Es indispensable que revise en las condiciones particulares del producto, los límites y alcances de los servicios contratados, así como las inclusiones y exclusiones de los Servicios de Asistencia para cada uno de los productos, ya que al adquirir el producto el Contratante y el Consumidor aceptan lo establecido en este documento.

Los Servicios de Asistencia estarán disponibles para el Consumidor, siempre y cuando su naturaleza lo permita, y su vigencia iniciará conforme lo siguiente:

- Vuelo Redondo. Iniciaré vigencia 12 horas antes del inicio del viaje, continuará su vigencia durante el viaje y terminará su vigencia 12 horas después del aterrizaje del vuelo de regreso.
- Vuelo Sencillo. Iniciaré vigencia 12 horas antes del inicio del viaje y terminará vigencia 12 horas después del aterrizaje del vuelo.

Los Servicios de Asistencia descritos en este documento en ningún momento deben considerarse como un producto de seguro. Los derechos del Consumidor y el Contratante se encuentran protegidos por lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente, y la Compañía de Asistencia cuenta con un Seguro de Exceso de Pérdida para respaldar el cumplimiento de sus obligaciones.

AeroCARE Internacional, así como el presente Contrato de Servicios de Asistencia están sujetos a cambios en cualquier momento, por lo que le pedimos consultar la versión más reciente a través de la página web de Aeromar para México.

1.1. DEFINICIONES

Siempre que se utilicen con la primera letra en mayúscula en el presente contrato de servicios de asistencia, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

1. **Accidente:** todo acontecimiento ajeno a cualquier voluntad humana, que provoque daños físicos a un Consumidor, única y directamente por una causa externa, súbita, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la Enfermedad) que ocurra a un Consumidor durante la vigencia de este programa.
2. **Accidente Automovilístico:** todo acontecimiento ajeno a cualquier voluntad humana, que provoque daños físicos a un Automóvil, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita, súbita y evidente (excluyendo la Avería) que ocurra al Automóvil durante la vigencia de este programa.
3. **Acompañante:** La persona que designe el Consumidor y que viaje juntamente con él. Los Servicios de Asistencia que se mencionan en este Contrato de Servicios de Asistencia, estarán limitados a un Acompañante por viaje.
4. **AeroCARE Internacional:** Producto de Asistencia en Viaje.
5. **Asistencia Médica de Urgencia:** Servicio de Asistencia que se presta única y exclusivamente ante una Emergencia Médica o Urgencia Médica ocurrida durante el Viaje que ponga en peligro evidente y demostrable a criterio médico la vida del Consumidor. La Asistencia Médica de Urgencia refiere y abarcará únicamente las acciones relacionadas a cesar la Emergencia Médica en que se encuentre el Consumidor. El tratamiento médico con la finalidad de restablecer la salud del Consumidor, que se inicie a partir de que cese la Emergencia Médica no será parte de la cobertura de asistencia.
6. **AXA PARTNERS:** Para los efectos de este programa de Asistencia, se referirá a AXA Assistance México, S.A. de C.V.
7. **Cese de la Emergencia:** Para los efectos de este contrato, se entenderá como cese de emergencia cuando con base en los reportes médicos del Médico Tratante y el análisis de los médicos de **AXA PARTNERS**, determinen que la Emergencia ya terminó, debido a que la condición clínica del Consumidor demuestra que ya no está en peligro la vida o la función de algún órgano o extremidades.
8. **Consumidor:** Toda persona física, residente permanentemente en los Estados Unidos Mexicanos, poseedora del programa **AeroCARE Internacional** vigente adquirido en la República Mexicana para un vuelo internacional.
9. **USD:** Dólares Americanos. La moneda de curso legal en los Estados Unidos de América.
10. **Emergencia Médica / Urgencia Médica:** Alteración repentina de la salud del Consumidor, ya sea por un Accidente o una Enfermedad repentina, imprevista y urgente que se manifiesta a través de signos y síntomas agudos que ponen en peligro su vida, su integridad corporal o la viabilidad de alguno de sus órganos, y, por lo tanto, propician que el Consumidor requiera de atención médica inmediata de conformidad con el presente Contrato de Servicio de Asistencia, lo cual impide o suspende la continuación del Viaje.
11. **Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del Consumidor que suceda, se origine o se manifieste por primera vez después de la fecha de salida en viaje del Consumidor y durante los 30 días naturales posteriores, siempre y cuando aún se encuentre en viaje.
12. **Enfermedad Preexistente:** Son aquellos que presenten una o varias de las características siguientes:
 - a. Que sus síntomas y/o signos se hayan manifestado de manera evidente antes de iniciar el viaje y que permanezcan durante el viaje.
 - b. Que se haya realizado un diagnóstico médico antes de iniciar el viaje.
 - c. Que sus síntomas y/o signos no hayan podido pasar desapercibidos, debiendo manifestarse antes del inicio del viaje.
 - d. Que se compruebe su existencia previamente al viaje, se haya declarado su existencia o que se compruebe, mediante un expediente clínico, donde se haya elaborado un diagnóstico por un médico legalmente autorizado, o bien, mediante pruebas de laboratorio o gabinete, o por cualquier otro medio reconocido de diagnóstico.
 - e. Que a consecuencia de ellos y previamente al del viaje, el Consumidor haya hecho gastos, comprobables documentalmente, para recibir un tratamiento médico de la enfermedad o padecimiento de que se trate.
13. **Equipaje:** Artículos personales del Consumidor que son trasladados en valijas, porta trajes, bolsos, maletines y cualquier otro medio propio a ser utilizado para el transporte y manejo de dichos artículos,

durante un Viaje y que haya sido registrado con una Empresa Transportista emitiendo un recibo como comprobante.

14. **Equipo Médico de AXA PARTNERS:** El personal médico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por parte de **AXA PARTNERS** a un Consumidor.
15. **Equipo Técnico de AXA PARTNERS:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por parte de **AXA PARTNERS** a un Consumidor y/o a su Automóvil.
16. **Estado de ebriedad:** Se entenderá que el conductor se encuentra en estado de ebriedad cuando, de acuerdo con el dictamen del médico legista o personal que realice el dictamen correspondiente presente intoxicación por ingestión de bebidas alcohólicas, cualquiera que sea su grado o intensidad.
17. **Familia:** Cuando se mencione el término "Familia" se referirá exclusivamente al cónyuge e hijos menores de 21 años que vivan con, y dependan económicamente del Consumidor.
18. **Familiar en 1° Grado:** Cuando se mencione el término "Familiar en 1° Grado," se referirá al padre, madre, cónyuge e hijos del Consumidor.
19. **Influencia de Drogas:** Se entenderá que el beneficiario se encuentra bajo la influencia de drogas, cuando, de acuerdo con el dictamen realizado por el personal correspondiente, presente intoxicación por sustancias minerales, vegetales y/o químicas, cuyos efectos pueden ser de tipo estimulante, depresivo, narcótico o alucinógeno, y el Consumidor no demuestre que fueron prescritas previamente al viaje por un médico.
20. **Hospital:** Cualquier institución legalmente autorizada para la prestación de los servicios médicos, hospitalarios o quirúrgicos de pacientes. No se considera hospital, clínica o sanatorio a casas para ancianos, casas de descanso, clínicas para tratamientos naturales, termales, acupuntura, herbolaria, masajes, quiroprácticos, estéticos u otros tratamientos similares.
21. **País de Residencia:** Para fines de este Contrato de Servicios de Asistencia, los Estados Unidos Mexicanos.
22. **Pago Directo:** Proceso mediante el cual **AXA PARTNERS** realiza el pago al prestador del servicio en convenio, por el servicio que haya brindado al Consumidor, y que haya sido previamente autorizado por **AXA PARTNERS**.
23. **Pago por Reembolso:** Restitución por parte de la Compañía de Asistencia de los gastos cubiertos y erogados por el Consumidor, de acuerdo con lo estipulado en el programa **AeroCARE Internacional**, únicamente en las Asistencias que así lo indican, o situaciones previamente autorizadas por AXA Partners.
24. **Programa de Asistencia:** Conjunto de beneficios descritos en este Contrato de Servicios de Asistencia.
25. **Prestadores de Servicio:** Hospitales, Médicos, laboratorios, proveedores de grúas, proveedores de equipo médico, o proveedores de cualquier giro o actividad que sean independientes a **AXA PARTNERS**, y que **AXA PARTNERS** ha designado para la prestación de los Servicios de Asistencia, y con los que tiene un convenio de Pago Directo. La lista de Proveedores de Asistencia podrá sufrir modificaciones en cualquier momento y sin previo aviso. El Consumidor o su Representante en todo momento está en libertad de escoger a cualquier Prestador de Servicios que le sea ofrecido por **AXA PARTNERS**.
26. **Representante:** Cualquier persona, sea o no acompañante del Consumidor que realice alguna gestión para facilitar la prestación de los servicios a favor del Consumidor durante la Situación de Asistencia.
27. **Residencia Permanente:** El domicilio habitual de un Consumidor dentro de los Estados Unidos Mexicanos que conste en la solicitud o cualquier otro que sea probado por medios razonables.
28. **Servicios de Asistencia:** Los Servicios Asistenciales que gestiona **AXA PARTNERS** en favor de los Consumidores, con base en los Términos y Condiciones de este Contrato de Servicios de Asistencia para los casos de Situación de Asistencia de un Consumidor.
29. **Situación de Asistencia:** Todo acontecimiento ocurrido al Consumidor en los términos y con las limitaciones establecidas en este Contrato de Servicios de Asistencia, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la gestión de los Servicios de Asistencia, incluyendo la Asistencia Médica de Urgencia.
30. **Sanción / Restricción de Sanciones:** Prohibición, o restricción contenida en las resoluciones de las Naciones Unidas, o en sanciones comerciales o económicas, o leyes o regulaciones de la Unión Europea, Reino Unido, Estados Unidos de América, o cualquier otra ley o regulación relativa a sanciones aplicable ya sea local o internacional, que haya sido impuesta a individuos, empresas o países.

31. **Viaje:** Estancia del Consumidor fuera de su Residencia Permanente por motivo de placer o negocio, y su traslado mediante Transporte Público y/o Privado desde su Residencia Permanente al lugar de destino. En caso de que el viaje exceda de 30 días o de encontrarse a una distancia menor a 100 km de su Lugar de Residencia Permanente, los Servicios de Asistencia no podrán proveerse.
32. **Vigencia:** Tiempo durante el cual el Consumidor podrá hacer uso de los Servicios de Asistencia.

1.2 LIMITE DE RESPONSABILIDAD

AXA PARTNERS es una empresa de servicios y no se puede confundir con una compañía de seguros. El Contrato de Servicio de Asistencia no es un contrato de seguro y cuenta con una póliza de seguro de reembolso o exceso de pérdida que respalda la suficiencia de los recursos que se pueden requerir para el cumplimiento de las obligaciones aquí contraídas por **AXA PARTNERS**. Los derechos del Consumidor respecto de este Contrato de Servicio de Asistencia se encuentran protegidos en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

AXA PARTNERS no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causa de fuerza mayor o a las especiales características administrativas o políticas del país en que deban gestionarse los Servicios de Asistencia.

En caso de que el cliente cuente con una Póliza de Seguro, se recomienda al Consumidor que sea utilizada como primera instancia, ya que este Contrato de Servicios de Asistencia, solo cubre los servicios de Asistencia en Emergencia con los límites indicados en el mismo.

1.3 PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Las personas que prestan los Servicios de Asistencia son, en su mayor parte, Proveedores de Servicios independientes elegidos por **AXA PARTNERS** con la adecuada titulación y competencia según los niveles medios del lugar, momento y circunstancias en que se gestionen los Servicios de Asistencia, por lo que **AXA PARTNERS** no obstante, de ser responsable por la gestión de los servicios de acuerdo con lo estipulado en este Contrato de Servicios de Asistencia, no será en ningún caso responsable por las deficiencias en que incurran tales personas, sociedades o establecimientos.

2. SERVICIOS DE ASISTENCIA EXCLUSIVOS EN EL EXTRANJERO

Los siguientes Servicios de Asistencia serán proporcionados en el extranjero a residentes en Mexico:

2.1 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24/7

A petición del Consumidor, el Equipo Médico de **AXA PARTNERS**, orientará telefónicamente al Consumidor sobre problemas menores o dudas con relación a:

- Utilización de medicamentos.
- Identificar los Signos y Síntomas que le estén aquejando durante el Viaje. En estos casos se orienta al Usuario a acudir a su médico tratante, a ponerse en disposición de un especialista o a remitirse a un centro hospitalario. En caso de Emergencia Médica, se le recomendará el traslado a un centro hospitalario de manera inmediata.
- Orientación sobre el proceder ante situaciones adversas de salud, orientación de primeros auxilios.

Este servicio está disponible las 24 horas, los 365 días del año.

El Equipo Médico de **AXA PARTNERS**, no emitirá en ningún momento diagnóstico, tratamiento médico o receta de medicamentos, pero a solicitud y con cargo al Consumidor (cuando no tenga el beneficio aplicable y/o vigente), podrá:

- Enviarle la visita de un médico a domicilio.
- Concertarle una cita con un médico en un centro hospitalario.
- Enviarle una ambulancia.

AXA PARTNERS no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por el Equipo Médico o instituciones médicas, por omisiones del Consumidor o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

AXA PARTNERS no será responsable por los actos realizados por el Consumidor en relación con la prestación del Servicio de Asistencia, ya que el Equipo Médico se limita a aconsejar, y en su caso, a concertar la citas o servicios que el Consumidor le indique, siendo el Consumidor el único responsable de su salud. Este servicio no es una consulta médica.

2.2 CONSULTA MÉDICA EN EL LUGAR DE HOSPEDAJE

Se gestionará hasta por la Suma de Asistencia, a criterio del Equipo Médico de **AXA PARTNERS**, el envío de un Médico General hasta el lugar del hospedaje del Consumidor durante el Viaje, normalmente en situaciones que no pongan en peligro la vida del Consumidor, pero que requieran valoración médica presencial, siempre y cuando se cuente con este beneficio disponible en el área requerida.

Este beneficio sólo incluye los honorarios médicos por consulta de primer contacto, en ningún caso se contempla el pago de ningún tipo de tratamiento, medicamento, o cualquier otro que requiera el Consumidor para su recuperación o el restablecimiento de su salud.

AXA PARTNERS no será responsable por los actos realizados por el Consumidor en relación con la prestación de este Servicio de Asistencia, el Equipo Médico se limita a aconsejar y en su caso a hacer una evaluación de primer contacto, siendo el Consumidor el único responsable de su salud.

Este beneficio no será aplicable cuando el destino del vuelo que cuente con este Beneficio sea al lugar de Residencia Permanente del Consumidor.

Este beneficio se otorgará hasta por la Suma de Asistencia indicada en la tabla de asistencias.

2.3 ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

En caso de que el Consumidor tenga una Emergencia Médica a consecuencia de un Accidente o repentina Enfermedad durante el Viaje y durante el periodo de Vigencia del Producto adquirido, el Prestador del Servicio gestionará, previa autorización del Equipo Médico de **AXA PARTNERS** en coordinación con el médico tratante, el Servicio de Asistencia Médica de Urgencia necesario para mitigar la Emergencia Médica en el lugar donde se encuentre el Consumidor, así como su traslado a un centro hospitalario para continuar el tratamiento de la Emergencia Médica en caso de que la asistencia prestada en el lugar en donde se encuentre el Consumidor no sea suficiente para estabilizarlo y superar la Emergencia Médica.

Se incluyen las acciones médicas necesarias para dar tratamiento paliativo, inicial y de urgencia que permita mitigar la Emergencia Médica, hasta por el máximo de la Suma de Asistencia estipulada en el Producto adquirido, siempre y cuando se encuentre en peligro eminente la vida del Consumidor, su integridad corporal o la viabilidad de alguno de sus órganos, y estas acciones sean necesarias para estabilizarlo, ya sea en el lugar donde se encuentre el Consumidor o en un centro hospitalario. Se incluyen los servicios de urgencias, cirugías de emergencia, así como terapia intensiva y/o terapia intermedia hasta que un médico determine que la Emergencia Médica ha cesado.

Cualquier tipo de gasto adicional, o tratamiento médico que no sea destinado a mitigar la Emergencia Médica a consideración del Médico tratante y el Equipo Médico de **AXA PARTNERS**, correrán a cargo del Consumidor.

Quedan excluidos de manera enunciativa más no limitativa, los costos de prótesis, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugía plástica, revisiones de salud periódicas, “check up” o rutinarias, Enfermedades Preexistentes cuando la solicitud de asistencia no se derive de la agravación súbita y repentina de la condición médica que de origen a una Emergencia Médica, gastos médicos y de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el Viaje u ocurridos después del retorno del Consumidor o que no sean destinados a la mitigación de una Emergencia Médica, así como los gastos médicos y de hospitalización posteriores a la mitigación de la Emergencia Médica aunque sean derivados de la misma.

Este beneficio aplica únicamente para Viajes Internacionales, exclusivamente bajo Pago Directo a los Proveedores, por lo que previo acudir a cualquier establecimiento es indispensable que el Consumidor notifique a **AXA PARTNERS** ya que al igual que el resto de los Servicios de Asistencia no habrá lugar a reintegro de los gastos erogados por el Consumidor por concepto de esta asistencia.

Este beneficio no será aplicable cuando el destino del vuelo que cuente con este Beneficio sea al lugar de Residencia Permanente del Consumidor.

2.4 ASISTENCIA POR EMERGENCIA DENTAL

En caso de que el Consumidor sufra problemas agudos que requieran tratamiento odontológico de Emergencia, **AXA PARTNERS** gestionará los servicios odontológicos de urgencia, hasta el tope máximo de la Suma de Asistencia estipulada en la tabla de asistencias.

La Asistencia por Emergencia Dental, está limitada al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dental, con la finalidad de que el Consumidor pueda continuar con el Viaje. Se excluye de forma enunciativa más no limitativa, cualquier tratamiento odontológico de largo plazo, implantes, dentaduras, o prótesis.

Este beneficio aplica únicamente para Viajes Internacionales, exclusivamente bajo Pago Directo a los Proveedores, por lo que previo acudir a cualquier establecimiento es indispensable que el Consumidor notifique a **AXA PARTNERS** ya que al igual que el resto de los Servicios de Asistencia no habrá lugar a reintegro de los gastos erogados por el Consumidor por concepto de esta asistencia.

Este beneficio no será aplicable cuando el Consumidor se encuentre en su lugar de Residencia Permanente, o el destino del vuelo que cuente con este Beneficio sea al lugar de Residencia Permanente del Consumidor

2.5 GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA, ACCIDENTE O ENFERMEDAD

AXA PARTNERS gestionará, la prolongación de la estancia del Consumidor en un hotel, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital, siempre y cuando esta prolongación haya sido prescrita por el médico local y el Equipo Médico de **AXA PARTNERS**, y como consecuencia directa de ello, el Consumidor debiera prolongar su estadía de Viaje o se encuentre imposibilitado para continuarlo; en ese caso **AXA PARTNERS** gestionará hasta por la Suma de Asistencia y por un máximo de 14 (catorce) noches consecutivas, el hospedaje en un hotel previamente aprobado por **AXA PARTNERS** para tales efectos de conformidad con lo siguiente:

- Los gastos de hotel por convalecencia únicamente incluyen el pago de una habitación sencilla categoría standard o su equivalente. De requerir habitaciones adicionales, éstas correrán a cargo y exclusivamente por cuenta del Consumidor.
- La Suma de Asistencia establecida para este Servicio, únicamente cubre el costo de la habitación con impuestos incluidos. Cualquier servicio adicional, como por ejemplo gastos por consumo de alimentos, entretenimiento, asensos de categoría, o cualquier otro gasto distinto al pago de la habitación, correrá por

cuenta exclusiva del Consumidor. Los ejemplos anteriormente mencionados son enunciativos más no limitativos.

- Los Gastos de Hotel por convalecencia serán cubiertos por la Compañía de Asistencia, en términos de la presente cláusula por un periodo máximo de 14 (catorce) noches consecutivas, y con el costo máximo por noche que se indique en el Producto. Todos los días, o fracción de días adicionales, incluyendo check out tardío, serán cubiertos de forma exclusiva por el Consumidor.

Este beneficio solamente será aplicable cuando el Consumidor haya perdido los arreglos de hospedaje que haya contratado de manera inicial, y deba prolongar su estancia por indicación médica a consecuencia haber estado hospitalizado.

El Consumidor o su Representante deberá entregar los reportes médicos e información que le sea requerida por parte de **AXA PARTNERS** a fin de determinar la aplicabilidad de la cobertura.

Este beneficio no será aplicable cuando el destino del vuelo que cuente con este Beneficio sea al lugar de Residencia Permanente del Consumidor.

2.6 ENVÍO DE FAMILIAR EN CASO DE ACCIDENTE O EMERGENCIA MÉDICA

En caso de hospitalización del Consumidor a causa de un accidente o enfermedad durante el Viaje, y el médico tratante en conjunto con el Equipo Médico de **AXA PARTNERS** prevean que la hospitalización será por un tiempo superior a 5 (cinco) días naturales, el Prestador del Servicio pondrá a disposición de la persona designada por el Consumidor o su Representante, un boleto redondo en clase económica con origen en la ciudad de Residencia Permanente del Consumidor y con destino al aeropuerto más cercano al lugar en donde se encuentre hospitalizado el Consumidor.

La persona que se designe deberá ser mayor de edad de conformidad con la regulación del lugar de destino, contar con la documentación que le sea requerida para realizar el viaje conforme lo indique la regulación aplicable, y ser competente legalmente para tomar decisiones en relación con la salud del Consumidor.

Este beneficio incluye únicamente la emisión del boleto, cualquier gasto o servicio adicional, como podría ser, equipaje documentado, cambio de clase, alimentación o transportación hacia o desde el aeropuerto, no estarán incluidos.

Por la naturaleza de este beneficio, esta asistencia no será aplicable cuando el Consumidor viaje con destino a su lugar de Residencia Permanente.

2.7 HOTEL PARA UN FAMILIAR EN CASO DE ACCIDENTE O EMERGENCIA MÉDICA

En caso de hospitalización del Consumidor a causa de un accidente o enfermedad durante el Viaje, y el médico tratante en conjunto con el Equipo Médico de **AXA PARTNERS** prevean que la hospitalización será por un tiempo superior a 5 (cinco) días naturales, **AXA PARTNERS** gestionará los gastos de hospedaje de la persona designada hasta por el consumidor hasta por la Suma de Asistencia y por un máximo de 14 (catorce) noches consecutivas, el hospedaje en un hotel en el lugar en donde se encuentre el Consumidor que haya sido previamente aprobado por **AXA PARTNERS**.

Se aplicará lo estipulado en el apartado "**Gastos de hotel por convalecencia, Accidente o Enfermedad**". El hotel seleccionado deberá encontrarse en la localidad en donde se encuentre el Consumidor y será el asignado por **AXA PARTNERS**. La persona que se designe deberá ser mayor de edad de conformidad con la regulación del lugar de destino, contar con la documentación que le sea requerida para realizar el viaje conforme lo indique la regulación aplicable, y ser competente legalmente para tomar decisiones en relación con la salud del Consumidor.

Por la naturaleza de este beneficio, esta asistencia no será aplicable cuando el Consumidor Viaje con destino a su lugar de Residencia Permanente.

2.8 REPATRIACIÓN DE RESTOS CORPORALES

En caso de fallecimiento del Consumidor, **AXA PARTNERS** gestionará todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal) y se hará cargo:

- a) La repatriación o traslado de restos o cenizas hasta el lugar de inhumación en el País de la Residencia Permanente del Consumidor; o,
- b) A petición de los herederos o Representantes del Consumidor, inhumación en el lugar donde se haya producido el deceso. **AXA PARTNERS** se hará cargo de estos gastos sólo hasta el límite de la equivalencia del costo en caso de la repatriación del cuerpo prevista en el apartado anterior
- c) Un boleto de avión (Clase Económica con origen en el País de Residencia Permanente del Consumidor) para que, en caso de ser necesario, un familiar o un Representante acuda al lugar del deceso

, Estos servicios se proveerán hasta por el límite máximo de la Suma de Asistencia estipulada en el Producto.

Por la naturaleza de este beneficio, esta asistencia no será aplicable cuando el Consumidor Viaje con destino a su lugar de Residencia Permanente.

2.9 REGRESO ANTICIPADO A DOMICILIO POR CONVALECENCIA, ACCIDENTE O ENFERMEDAD

Si el Consumidor, después del tratamiento local, según el criterio del médico tratante y del Equipo Médico de **AXA PARTNERS**, no puede regresar a su Residencia Permanente como pasajero normal o no puede utilizar los medios inicialmente previstos, **AXA PARTNERS** gestionará su repatriación o traslado por avión de línea regular y se hará cargo de todos los gastos que fueran necesarios y del boleto de regreso del Consumidor, si el que éste tuviera originalmente no fuese válido.

Se aplicará lo siguiente:

A fin de facilitar una mejor intervención de **AXA PARTNERS**, el Consumidor o su Representante deberá facilitar:

- ✓ - El nombre, dirección y número de teléfono del hospital o centro médico donde el Consumidor esté ingresado, o en su caso el lugar en donde se encuentre al surgir la Emergencia Médica.
- ✓ - El nombre, dirección y número de teléfono del médico que atienda al paciente, y de ser necesario, los datos del médico de cabecera que habitualmente atiende al Consumidor.

El Equipo Médico de **AXA PARTNERS** o sus representantes deberán tener libre acceso al expediente médico y al Consumidor para valorar las condiciones en las que se encuentra, si se negara dicho acceso, el Consumidor perderá el derecho a los Servicios de Asistencia. En cada caso, el Equipo Médico de **AXA PARTNERS** en coordinación con el médico tratante decidirá cuándo es el momento más apropiado para el traslado y determinará las fechas y los medios más adecuados para la Repatriación.

La decisión final del traslado será tomada por el representante o familiar facultado legalmente para ello, quien, conociendo los riesgos de dicho traslado, deberá dar su autorización de forma expresa y eximirá de cualquier tipo de responsabilidad a **AXA PARTNERS** derivada por cualquier detrimento a la salud del Consumidor a consecuencia de la repatriación.

Este Beneficio, al igual que el resto de las asistencias contenidas en este Contrato de Servicios de Asistencia, únicamente es aplicable bajo Pago Directo a los Prestadores de Servicios, por lo que en todo momento es necesario que la coordinación y la gestión del traslado Médico se realice en coordinación con **AXA PARTNERS**.

En caso de que el Consumidor o su Representante autogestionen estos servicios perderá el derecho a esta Asistencia y no habrá bajo ningún motivo posibilidad de Reembolso.

2.10 CANCELACIÓN O INTERRUPCIÓN DE VIAJE

El objetivo de esta asistencia es ayudar al Consumidor en caso de que deba cancelar o acortar su viaje como consecuencia de uno de los motivos que se enumeran a continuación en el apartado de lo que está cubierto. No obstante, en determinadas circunstancias, el operador turístico o el proveedor de transporte pueden ser responsables de reembolsar al Consumidor los gastos. Si el siniestro que ha sufrido el Consumidor está cubierto por el régimen de indemnización del operador turístico o del proveedor de transporte, no será aplicable el Servicio de Asistencia.

El Consumidor debe notificar a la Compañía de Asistencia hasta 5 días hábiles siguientes a la Situación de Emergencia y enviar una copia de los documentos o cualquier otra prueba que **AXA PARTNERS** pueda requerir. La Compañía de Asistencia deberá verificar la información y confirmará al Consumidor que el Servicio de Asistencia es aplicable y pagará al Consumidor los gastos incurridos y hasta por el monto especificado en el Programa de Asistencia contratado. Dicho pago será en todo momento en pesos mexicanos al tipo de cambio publicado por el Banco de México el día en que se realiza el pago de la reclamación.

El Servicio de Asistencia se aplicará al pago de los importes no reembolsables del coste pagado por el Consumidor que correspondan únicamente a los servicios de viaje no utilizados, tales como el alojamiento, las comidas, los servicios de transporte, así como otros gastos prepagados de excursiones, visitas o actividades que el Consumidor haya realizado o se haya comprometido contractualmente a cubrir en el destino del viaje.

Las razones a continuación enlistadas son los casos en los que aplicaría el Servicio de Asistencia:

- El fallecimiento, las lesiones debidas a un accidente, una enfermedad o una complicación del embarazo hasta las 36 semanas del compañero de viaje del Consumidor o de un familiar del Consumidor de primer grado.
- El Consumidor o su acompañante de viaje sean llamados como testigos en un tribunal, para ser jurado o que la policía u otras autoridades les pidan que se queden en su casa o regresen a ella.
- El Consumidor ha sido despedido del lugar de trabajo hasta tres semanas antes de iniciar el Viaje.
- El Consumidor o su acompañante de viaje se han retirado de la licencia y son miembros de las fuerzas armadas (incluidas las reservas y las territoriales), de los servicios de emergencia, de las profesiones médicas o de enfermería (en el sector público) o de los altos cargos de la administración, documentando que tienen una emergencia o una llamada del trabajo o de la autoridad.
- La Unidad de Asesoramiento en Materia de Viajes u otra autoridad reguladora del país al que viaja ha desaconsejado todo tipo de viajes o todos los viajes, excepto los esenciales, a la zona a la que viaja el Consumidor (pero sin incluir los casos en los que el asesoramiento se emite debido a una pandemia), siempre que el asesoramiento haya entrado en vigor después de que el Consumidor haya adquirido esta asistencia o reservado el viaje (lo que sea posterior) y se haya producido dentro de los 21 días anteriores a la fecha de salida/ inicio del Viaje.
- Un acontecimiento de fuerza mayor según la definición de la legislación civil, catástrofe, acontecimiento meteorológico grave, robo/incendio en casa hasta 48 horas antes del inicio del viaje
- Robo del pasaporte y/o visado del Consumidor dentro de las 72 horas anteriores a la hora de salida programada si tiene que viajar fuera de la zona de origen o durante el viaje del Consumidor, lo que significa que no puede continuarse con el Viaje
- No se proporciona un transporte público alternativo adecuado dentro del número de horas indicado en los incisos siguientes con respecto de la hora de salida originalmente programada tras el retraso o la cancelación del transporte público del Consumidor o porque se le niegue involuntariamente el embarque:
 - a. Hay demasiados pasajeros para las plazas disponibles y no se ofrece una alternativa adecuada en un plazo de 12 horas

- b. El fallo de otro transporte público o
 - c. Un accidente o una avería del vehículo en el que viaja el Consumidor o
 - d. Un accidente, una avería o un incidente de tráfico inesperado que provoque un retraso imprevisto
 - e. La reorganización de la salida o el regreso por parte del proveedor de transporte público dentro de los 7 días siguientes a la salida prevista originalmente y el nuevo horario le hace perder el 50% o más de su viaje.
- anulación de viaje por diagnóstico positivo de COVID-19: Se aplica sólo si el Consumidor contrajo COVID-19 antes de iniciar su viaje. El Consumidor deberá presentar dictamen médico y prueba de PCR.

Exclusiones particulares del Servicio de Asistencia:

1. Cualquier reclamación en la que el Consumidor no haya podido demostrar su pérdida, la interrupción o cancelación del viaje por algunas de las causas descritas en este apartado.
2. Circunstancias conocidas por el Consumidor antes de la contratación del Programa de Asistencia o en el momento de la reserva de cualquier viaje que razonablemente podría haber llevado a la cancelación o acortamiento de este.
3. Los gastos prepagados no utilizados que el Consumidor haya pagado por acortar su viaje.
4. El coste de cualquier impuesto.
5. La interrupción o cancelación por condiciones médicas preexistentes, tal y como se describe en las definiciones
6. Cualquier reclamación por renuncia voluntaria, incluido el acuerdo de compromiso o la dimisión. También se excluye el despido por mala conducta.
7. Los gastos pagados por el uso de cualquier plan de recompensas (por ejemplo, puntos de fidelidad de supermercado), a menos que se puedan aportar pruebas del valor monetario específico.
8. Cualquier coste de mantenimiento de la propiedad, o los honorarios en los que haya incurrido como parte de su participación en un régimen de tiempo compartido o de bonos de propiedad vacacional.
9. Cualquier reclamación de cancelación relacionada con la pérdida o el robo del pasaporte o visado si se ha dejado sin vigilancia en cualquier momento, a menos que se haya guardado de forma segura en la Casa o que se haya depositado en una caja fuerte, una caja de seguridad o se haya dejado en un alojamiento cerrado, a menos que se tenga una denuncia por robo de pasaporte o visado.
10. Cualquier gasto no utilizado o adicional en el que haya incurrido y que sea recuperable de:
 - a. -Los proveedores del alojamiento, sus agentes de reservas, agencia de viajes u otro régimen de compensación.
 - b. -Los proveedores del transporte, sus agentes de reservas, la agencia de viajes, el sistema de compensación o la licencia de organizadores de viajes aéreos (ATOL).
 - c. -El proveedor de su tarjeta de crédito o débito o medio de pago electrónico.
11. Denegación de embarque debido a comportamiento antisocial, al consumo de drogas, al abuso de alcohol o de disolventes o a su incapacidad para presentar cualquier documento importante válido u otra documentación requerida por el operador de transporte público o sus agentes de manipulación.
12. Embarazo, sin ninguna complicación que lo acompañe. Esta póliza excluye los gastos ocasionados por un embarazo o parto normal. Esta sección está concebida para cubrir imprevistos, accidentes, enfermedades y dolencias, y un parto normal no constituiría un imprevisto. La asistencia por cancelación e interrupción del viaje no se aplica a las madres embarazadas después de la semana 36, aunque el embarazo no haya tenido complicaciones.
13. Cualquier reclamación en la que usted no pueda viajar o decida no hacerlo porque la Unidad de Asesoramiento al Viajero u otra autoridad reguladora de un país desaconseje el viaje debido a una pandemia.
14. Cualquier reclamación derivada de un motivo que no figure en los casos descritos en los que aplicaría el Servicio de Asistencia.
15. Todo lo mencionado en las secciones de exclusiones y condiciones que son aplicables a todas las secciones de la póliza.

16. El viaje a un país, zona específica o evento cuando la Unidad de Asesoramiento de Viajes del Ministerio de Asuntos Exteriores y de la Commonwealth (FCO) o la autoridad reguladora del país al que viaja haya desaconsejado todo viaje.
17. El hecho de no haber obtenido las vacunas, inoculaciones o medicamentos recomendados antes del viaje.

2.11 PÉRDIDA O DEMORA DE EQUIPAJE DOCUMENTADO

El Consumidor deberá presentar ante la compañía aérea la reclamación por el retraso o la pérdida del equipaje y obtener el informe de la reclamación (PIR). El Servicio de Asistencia sólo se aplicará si el Consumidor tiene las pruebas que demuestren que el equipaje fue documentado con el informe de la reclamación (PIR) y si el equipaje no es localizado y entregado dentro de las primeras 8 (ocho) horas de la llegada del vuelo.

El Consumidor puede notificar a la Compañía de Asistencia hasta 5 días hábiles posteriores al aterrizaje del vuelo y enviar una copia de los documentos o cualquier otra prueba que la compañía de asistencia pueda requerir.

Los bienes esenciales cubiertos dentro del Servicio de Asistencia son:

- a. Artículos de higiene personal: cepillo de dientes, pasta de dientes, toallas sanitarias, crema de afeitar, desodorante, máquina de afeitar (no eléctrica), cepillo de pelo, champú, acondicionador de pelo, jabón de baño, crema hidratante. Chupetes.
- b. Ropa: ropa interior, calcetines, pijama, pantalones, camiseta, falda, vestido, short, jersey, chaqueta y camisa.
- c. Calzado: tenis, sandalias, botas y/o zapatos de vestir.
- d. Medicamentos
- e. no se cubrirán los artículos que no hayan sido mencionados previamente

La asistencia cubrirá hasta un incidente por viaje. La Compañía de Asistencia deberá verificar la información y confirmará al Consumidor que la asistencia es procedente y asistirá al Consumidor con los gastos incurridos por la compra de bienes esenciales de acuerdo con los recibos de compra hasta el monto especificado en el Programa de Asistencia. Esta asistencia únicamente cubre el equipaje documentado transportado en la bodega de las aeronaves, en vuelo comercial sujeto a la normativa de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA).

Exclusiones particulares del Servicio de Asistencia:

1. Reclamaciones debidas a la confiscación o detención por parte de la aduana u otra autoridad.
2. Reclamaciones por equipaje enviado como flete o en virtud de un conocimiento de embarque.
3. Reclamaciones por equipaje de mano.
4. Cualquier coste o cargo por el que cualquier transportista o proveedor de transporte tenga o tenga que compensar o indemnizar al Consumidor.
5. Los gastos incurridos después de que se le haya devuelto el Equipaje.
6. La falta de presentación de los recibos detallados de los artículos cubiertos. El hecho de no proporcionar la documentación necesaria puede dar lugar al rechazo de su reclamación.
7. Reclamaciones cuando el Consumidor no obtenga una confirmación por escrito del Transportista (o de sus agentes de manipulación) que confirme el número de horas que se retrasó el Equipaje y cuándo fue devuelto al Consumidor.
8. Cualquier compra realizada después de 72 (setenta y dos) horas de la llegada real al destino.
9. El retraso o la pérdida del Equipaje en el Viaje de regreso a la Residencia del Consumidor.

La Compañía de Asistencia tendrá derecho a exigir al consumidor todo tipo de documentos relacionados con el retraso o la pérdida y por los que las circunstancias de su ocurrencia.

2.12 LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJE

En el caso de extravío del equipaje u objetos documentados por del Consumidor, **AXA PARTNERS** lo asesorará para la denuncia de los hechos y le ayudará en su localización. Si los objetos fuesen recuperados, se gestionará su envío hasta el lugar en donde se encuentre el Consumidor de Viaje o a su Residencia Permanente.

Para que este Servicio de Asistencia sea aplicable, el referido equipaje debe haber sido documentado por el Consumidor conforme a los lineamientos emitidos por la aerolínea y contar con el comprobante correspondiente.

Este beneficio no será aplicable para localización de equipaje de mano o de cualquier otro tipo de equipaje que el Consumidor no haya documentado en el vuelo para el cual el Consumidor haya adquirido un boleto de avión, ni para el equipaje que haya extraviado con anterioridad a su documentación o posterior al arribo en el lugar de destino.

En consecuencia, es requisito indispensable para hacer válido este beneficio, que el Consumidor comparta a la Compañía de Asistencia el recibo o comprobante, expedido por la aerolínea, que avale que el equipaje haya sido debidamente documentado por el Consumidor con anterioridad a su extravío.

Este Servicio de Asistencia será únicamente aplicable cuando se requiera la asistencia con un aviso máximo de 24 horas después del aterrizaje del vuelo con el que se haya adquirido el Producto. El auxilio de localización será realizado por un periodo máximo de 15 (quince) días después de la notificación a **AXA PARTNERS**.

Este beneficio solamente podrá aplicarse cuando exista una notificación previa por parte del Consumidor a la aerolínea. El Consumidor deberá proporcionar la documentación e información necesaria que le sea solicitada al momento de requerir este beneficio.

2.13 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA POR EL ROBO O PÉRDIDA DE DOCUMENTOS OFICIALES

En caso de extravío o robo de pasaporte y/o visa del Asegurado durante el Viaje la Compañía de Asistencia proveerá la información necesaria, así como el procedimiento a seguir con las autoridades locales, con el fin de obtener el remplazo de dichos documentos extraviados o robados.

2.14 SERVICIO DE CONCIERGE

AXA PARTNERS, a petición del Consumidor, le proveerá el servicio de conserjería a través de teléfono o email, sobre lo siguiente:

- a) Información previa a un Viaje. A solicitud del Consumidor, se proporcionará la información referente a los requerimientos de vacunas y visas de países extranjeros a visitar.
- b) Información de agencia de viajes, para la planeación de Viajes Nacionales e Internacionales.
- c) Servicio ejecutivo de transporte. Se coordinará servicio de taxi, a solicitud del Consumidor y a cargo de él. Este servicio se programará desde el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.
- d) Servicio especializado de reservación de eventos y restaurantes. Se apoyará en la reservación de eventos deportivos, de entretenimiento, culturales y en restaurantes.
- e) Referencia de servicios especiales. Ante la necesidad de servicios secretariales, de intérpretes o de protección, se ofrecerá la información necesaria para obtener los mismos.

Todos los servicios donde se vea involucrado un gasto, ya sea en regalos, compra de tickets, reservaciones, u otros, serán a cargo del Consumidor. La asistencia que proveerá **AXA PARTNERS** se encuentra limitada a gestionar y facilitar la compra a solicitud del Consumidor.

Por tratarse de servicios no urgentes, el servicio será proporcionado un lapso máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

El Consumidor deberá comunicarse con **AXA PARTNERS** para conocer los lugares en donde se cuenta con esta Asistencia.

3. OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

Las siguientes son las obligaciones del Consumidor en este Contrato de Servicios de Asistencia.

3.1 SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Consumidor deberá llamar de manera inmediata por cobrar a la central de alarma de **AXA PARTNERS**, facilitando los datos siguientes:

- a. Indicará el lugar donde se encuentra y número de teléfono donde **AXA PARTNERS** podrá contactar con el Consumidor o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- b. Su nombre.
- c. Describirá el problema o dolencia que le aqueje y el tipo de ayuda que precise.
- d. El Equipo Médico y el Equipo Técnico de **AXA PARTNERS**, tendrán libre acceso al Consumidor (historia clínica, etc.), y al Automóvil (abrir cajuelas, etc.) para conocer su situación y si tal acceso les es negado **AXA PARTNERS** no tendrá obligación de gestionar ninguno de los Servicios de Asistencia.
- e. Proveerá toda información que sea requerida por **AXA PARTNERS** de forma activa y colaborativa si tal colaboración le es negada **AXA PARTNERS** no tendrá obligación de gestionar ninguno de los Servicios de Asistencia.

Contactar a **AXA PARTNERS**, antes de realizar cualquier gestión o solicitud de asistencia de manera directa a un Proveedor, ya que todo servicio no coordinado de manera inicial y directa por **AXA PARTNERS** no será cubierto y tampoco será reembolsado.

3.2 IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN A AXA ASSISTANCE

Los Servicios de Asistencia a que se refieren el Presente Contrato de Servicios de Asistencia, configuran la única obligación a cargo de **AXA PARTNERS**, y sólo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Consumidor para solicitarlos en los términos de este Contrato de Servicios de Asistencia, dicho Consumidor podrá acudir directamente a terceros en solicitud de los servicios; en tal supuesto, **AXA PARTNERS** y de acuerdo a los incisos 3.2(b), podrá reembolsar al Consumidor las sumas que hubiera erogado, pero exclusivamente cuando se trate de Servicios Médicos de Urgencia y/o utilización de grúas, cuando no sea posible realizar el pago directo al proveedor. **En ningún otro supuesto habrá lugar a reembolso.**

- a. En caso de peligro de la vida. En situación de peligro de muerte, el Consumidor o su Representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el Accidente, Enfermedad o Accidente Automovilístico con los medios inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible y siempre antes de antes del alta médica o cualquier pago al proveedor de servicios contactarán con la central de alarma de **AXA PARTNERS** para notificar la situación en periodo no mayor a 24 horas.
- b. Hospitalización sin previa notificación a **AXA PARTNERS**. En caso de Accidente o Enfermedad que implique la hospitalización de Emergencia del Consumidor sin previa notificación a **AXA PARTNERS**, el Consumidor o su Representante, tan pronto como sea posible y siempre antes de antes del alta médica o

cualquier pago al proveedor de servicios, deberán contactar con la central de alarma de **AXA PARTNERS**. A falta de dicha notificación, **AXA PARTNERS** no dará lugar a reembolso y considerará al Consumidor como responsable de los costos y gastos ocurridos por el tratamiento médico de Emergencia.

3.3 TRASLADO MÉDICO Y/O REPATRIACIÓN

En algunos casos, la intervención directa de miembros de la familia o representantes del Consumidor puede acelerar el proceso de obtención de información del hospital y, por lo tanto, también se acelera, el proceso de evaluación del Equipo médico de **AXA PARTNERS**.

En los casos de traslado médico o repatriación y a fin de facilitar una mejor intervención de **AXA PARTNERS**, el Consumidor o su Representante deberá facilitar o actuar activamente para que sea presentada a **AXA PARTNERS** la siguiente información:

- El nombre, dirección y número de teléfono del hospital o centro médico donde el Consumidor esté ingresado.
- El nombre, dirección y número de teléfono del médico que atienda al paciente, y de ser necesario, los datos del médico de cabecera que habitualmente atiende al Consumidor.
- El informe médico actualizado firmado por el médico tratante.

El Equipo Médico de **AXA PARTNERS** o sus representantes deberán tener libre acceso al expediente médico y al Consumidor para valorar las condiciones en las que se encuentra, si se negara dicho acceso, el Consumidor perderá el derecho a los Servicios de Asistencia. En cada caso, el Equipo Médico de **AXA PARTNERS** decidirá cuándo es el momento más apropiado para el traslado y/o repatriación y determinará las fechas y los medios más adecuados para el traslado y/o la repatriación. En el caso de traslado o repatriación del Consumidor efectuada por **AXA PARTNERS**, el Consumidor deberá entregar a **AXA PARTNERS** la parte del boleto original no utilizada, o el valor de este, en compensación del costo de dicho traslado o repatriación. Si ha lugar, **AXA PARTNERS** devolverá al Consumidor la diferencia que se produzca una vez deducido el costo del traslado.

La decisión final del traslado será tomada por el representante o familiar facultado legalmente para ello, quien, conociendo los riesgos de dicho traslado, deberá dar su autorización de forma expresa y eximirá de cualquier tipo de responsabilidad a **AXA PARTNERS** derivada por cualquier detrimento a la salud del Consumidor a consecuencia del traslado Médico y/o Repatriación.

3.4 NORMAS GENERALES

- a. El presente contrato de Servicio de Asistencia no es un contrato de seguro y cuenta con una Póliza de Seguro de Reembolso/Exceso de Pérdida que respalda la suficiencia de los recursos que se pueden requerir para el cumplimiento de las obligaciones aquí contraídas por **AXA PARTNERS**.
- b. Los derechos del Consumidor respecto de este contrato de Servicio de Asistencia se encuentran protegidos en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor
- c. Este beneficio aplica bajo pago directo al Prestador de Servicios, por lo que previo acudir a cualquier establecimiento es indispensable que el Consumidor se ponga en contacto con **AXA PARTNERS**. Sólo en casos excepcionales, a consideración de **AXA PARTNERS** debido a la urgencia de la atención de la Emergencia, podrá hacerse el pago por reembolso al Consumidor, cuando no se pueda pagar directamente al proveedor.
- d. Prescripción de las Reclamaciones. Cualquier reclamación relativa a una Situación de Asistencia deberá ser presentada dentro de los 90 días naturales de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo
- e. Subrogación. **AXA PARTNERS** se subrogará hasta por el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Consumidor, en los derechos y acciones que correspondan al Consumidor contra

cualquier responsable de un Accidente, Enfermedad o Accidente Automovilístico que hayan dado lugar a la gestión de los Servicios de Asistencia

4. EXCLUSIONES GENERALES

- ✓ Las Situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por los Consumidores en contra de la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales, no dan derecho a la gestión de los Servicios de Asistencia.
- ✓ los Consumidores no tendrán derecho a ser reembolsados por **AXA PARTNERS**.
- ✓ Cualquier tipo de gasto médico, farmacéutico u hospitalario inferior a **\$50.00 USD**. Cualquier tipo de gasto ajeno a la Situación de Asistencia y a lo contemplado en los servicios de Asistencia, por ejemplo y sin limitar: gasto médico, farmacéutico, hospitalario, y que no haya sido autorizado por el Equipo Médico de **AXA PARTNERS** no será cubierto.
- ✓ Los gastos médicos y hospitalarios dentro de la república mexicana.
- ✓ Gastos o tratamientos médicos en el extranjero que no sean a consecuencia de una emergencia médica.
- ✓ Gastos o arreglos de cualquier índole que realice el Consumidor en el lugar donde requiera la Asistencia o posteriores a la Situación de Asistencia, con cualquier persona o autoridad, sin previa autorización por escrito a **AXA PARTNERS**.
- ✓ Su viaje a un país, zona específica o evento cuando la Unidad de Asesoramiento de Viajes del Ministerio de Asuntos Exteriores y de la Commonwealth (FCO) o la autoridad reguladora del país al que viaja haya desaconsejado todo viaje.
- ✓ No haber obtenido las vacunas, inoculaciones o medicamentos recomendados antes del viaje.

- ✓ Cuando el Beneficiario realice gastos o arreglos de cualquier índole en el lugar del Accidente Automovilístico o posteriores a éste, con cualquier persona o autoridad, sin previa autorización por escrito de **AXA PARTNERS**.
- ✓ La fuga por parte del Consumidor del lugar de los hechos o por abandonar los procesos legales instalados en su contra.
- ✓ Cuando el Consumidor no se presente ante la autoridad competente, no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información, incluyendo sin limitar tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.

- ✓ Los Servicios de Asistencia que el Consumidor haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin que exista autorización previa y expresa de **AXA PARTNERS**.

- ✓ **AXA PARTNERS** y/o sus filiales no estarán obligados a proveer ningún Servicio de Asistencia pactado en estos Términos y Condiciones, ni a pagar ningún reclamo o a proveer ningún otro beneficio en virtud del presente contrato, cuando el pago o la provisión de los Servicios de Asistencia exponga a **AXA PARTNERS** y/o sus filiales al incumplimiento de cualquier sanción, prohibición, o restricción contenida en las Resoluciones de las Naciones Unidas, o en sanciones comerciales o económicas, o leyes o regulaciones de la Unión Europea, Reino Unido, Estados Unidos de América, o cualquier otra ley o regulación relativa a sanciones aplicable ("Restricciones de Sanciones"). Adicionalmente **AXA PARTNERS** puede terminar este Contrato unilateralmente si el Contratante o el Consumidor en cualquier momento, queda sujeto a Sanciones que puedan exponer a **AXA PARTNERS** y/o sus filiales a las Restricciones de Sanciones, o sí falla, después de que se le haya notificado por **AXA PARTNERS E**, en terminar las actividades que expongan a **AXA PARTNERS** y/o sus filiales al incumplimiento de las Restricciones de Sanciones. Además, **AXA PARTNERS** y/o sus filiales pueden retrasar la prestación de Servicios cuando **AXA PARTNERS** y/o sus filiales determinen que cualquier Servicio, Pago o Beneficio, pueda estar relacionado con países o personas que se encuentran sujetas a las Restricciones de Sanciones con la finalidad de asegurar que **AXA PARTNERS** y/o sus filiales den cumplimiento a lo establecido en éstas. Esta cláusula sobrevivirá a la terminación o vencimiento del contrato.

- ✓ En términos de lo anteriormente señalado, **AXA PARTNERS** no estará obligada a la Prestación de los Servicios de Asistencia en ningún país o territorio que se encuentre sancionado, ni a ninguna persona que esté sujeta las Restricciones de Sanciones.
- ✓ **AXA PARTNERS**, sus filiales y sus Proveedores no están obligados a la Prestación de los Servicios de Asistencia, cuando a consecuencia y/o derivado de casos fortuitos y/o de fuerza mayor, se encuentren imposibilitados para prestar los Servicios de Asistencia, o se originen retrasos en los mismos imputables a dichas circunstancias. Algunos escenarios se citan a continuación de forma ejemplificativa más no limitativa: declaración de estado de emergencia, insuficiencia de recursos en el lugar del Viaje debido a las condiciones sociales y/o económicas y/o políticas del país o territorio en donde se encuentre el Consumidor, catástrofes naturales como sismos, tornados terremotos, inundaciones, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, insurrección civil, actos de guerrilla o anti guerrilla; hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lockout, actos de sabotaje o terrorismo, disturbios laborales, actos de autoridades gubernamentales, suspensión de garantías individuales, toques de queda, pandemias, epidemias, cierre de fronteras, problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación o transporte; control, administración de los Servicios de Asistencia por parte del gobierno.
- ✓ Cuando hechos de esta índole interviniesen afectando la prestación de los servicios de Asistencia, y una vez superados los mismos, **AXA PARTNERS** se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.
- ✓ También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
 - a. Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o
 - b. cualquier otra causa de fuerza mayor.
 - c. Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.
 - d. Enfermedades, Accidentes, Accidentes Automovilísticos o Averías imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas.
 - e. Destinar el Automóvil para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento.
 - f. Participar directa o indirectamente, en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.
 - g. Autolesiones o participación del Consumidor en actos criminales.
 - h. La participación del Consumidor en combates, salvo en caso de defensa propia.
 - i. La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
 - j. La participación del Consumidor en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones, así como en pruebas de velocidad, seguridad, resistencia y/o pericia.
 - k. Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se considerará como parte de la enfermedad, así como cualquier enfermedad, padecida, diagnosticada o conocida por el Consumidor y que por sus síntomas y/o signos no pudiese pasar inadvertida antes de iniciar cualquier viaje.
 - l. Embarazos en los últimos tres meses antes de la "Fecha Probable del Parto", así como este último y los exámenes prenatales.
 - m. Lesiones o padecimientos menores, tales que no ameriten traslado, como pueden ser: Gripas, catarros, fracturas de dedos, dolores agudos de cabeza, etc.
 - n. Enfermedades mentales o alienación.
 - o. Trasplante de órganos o miembros de cualquier tipo.
 - p. Enfermedades, Accidentes, Accidentes Automovilísticos o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica o por la ingestión de bebidas alcohólicas.

- q. Suicidio o Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- r. La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Consumidor con dolo o mala fe.
- s. Las causadas por mala fe del Consumidor, así como rechazar los Servicios de Asistencia proporcionados y/u ofrecidos inicialmente por **AXA PARTNERS**.
- t. Rescate o aquellas situaciones en las que el Consumidor se encuentre bajo circunstancias que obstaculicen o impidan el acceso a él o que pongan en peligro la vida de las personas que pudiesen proporcionarle los Servicios de Asistencia, por encontrarse en lugares o zonas remotos, inaccesibles, de muy difícil y peligroso acceso, o muy lejanos a una población o vía donde pueda circular con seguridad y adecuadamente una ambulancia, una grúa, así como cualquier lugar o terreno cuya morfología o circunstancias exijan el concurso de especialistas en rescate de cualquier tipo. A continuación, se expresan de forma enunciativa más no limitativa, algunos ejemplos; Bosques, selvas, caminos, desiertos, montañas, mares, lagos, presas, ríos, playas, etc., sitios alejados de carreteras y poblaciones, así como barrancos, cuevas, laderas, picos y cimas de cerros, montañas, sierras y demás accidentes del terreno o lugar.

5. USO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

Al contratar el Producto, y hacer uso de los Servicios de Asistencia, el Contratante y/o el Consumidor aceptan el Presente Contrato de Servicios de Asistencia en su totalidad, y autorizan que **AXA PARTNERS (AXA Assistance México S.A de C.V.)**, como el Prestador de los Servicios, sea quien utilice y procese sus datos personales entregados por cualquier medio a cualquier entidad relacionada con este Producto, inclusive aquellos de carácter sensible, de conformidad con el aviso de privacidad que se encuentra disponible en la página de internet de **AXA PARTNERS** : <https://www.axa-assistance.com.mx/es/>.

Los datos personales y sensibles de los usuarios se encuentran protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Los “usuarios” podrán ejercer sus Derechos ARCO (acceder, rectificar, cancelar u oponerse) en cualquier momento. Para el ejercicio de sus Derechos ARCO, deberá presentar una Solicitud (en adelante “Solicitud ARCO”), a la atención de Oficial de Privacidad de Datos, ya sea de forma presencial en las oficinas de **AXA PARTNERS** (Insurgentes Sur 601 piso 4, Colonia Nápoles Ciudad de México) de lunes a viernes de 9 a 16 horas con excepción de días festivos oficiales, o a través del siguiente correo electrónico: protecciondedatos@axa-assistance.com.mx en cualquier día y horario, generándose una respuesta electrónica en un plazo máximo de 72 horas hábiles.

El contratante y/o el Consumidor autorizan a proporcionar a **AXA PARTNERS** su información personal, incluso aquella de carácter sensible la cual será utilizada por **AXA PARTNERS** para la prestación de los Servicios de Asistencia de conformidad con lo establecido en el aviso de privacidad de **AXA PARTNERS** y el Presente Contrato de Servicios de Asistencia.

AXA PARTNERS se desvincula y no se responsabiliza en consecuencia del uso previo que otras personas o entidades hagan de los Datos Personales del Consumidor o Contratante, por lo que su responsabilidad en la prestación del servicio acorde estos Términos y Condiciones se centran en los datos recibidos por Usted o los vehículos autorizados para ello, por lo que en este momento usted acepta desligar a **AXA PARTNERS** de cualquier señalamiento, queja o demanda a causa de terceros a quienes usted hubiese entregado su información personal o datos personales, aun de carácter sensible.

Este servicio es proporcionado por **AXA PARTNERS** y es responsable del cabal cumplimiento de las condiciones del contrato. **AXA PARTNERS** es una empresa de servicios que proporciona la asistencia en el momento del incidente.

6. PROCESO DE QUEJAS

Para reportar cualquier queja o reclamación será necesario comunicarse al siguiente correo: servicioalcliente@axa-assistance.com.mx.