

# **CONDICIONES GENERALES**

## **AeroCARE**

## **¡BIENVENIDO!**

A partir de ahora cuentas con **"AeroCARE"** de Aeromar. Servicio de asistencia que es proporcionado por AXA Assistance México S.A de C.V. Este producto únicamente puede ser adquirido en 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 Assistance México antes de acudir a cualquier Hospital, Médico o Institución, ya que cualquier Servicio de Asistencia no autorizado previamente por AXA Assistance México o no aplicable, no será reembolsable.

Para solicitar cualquier información o atención, comuníquese lo antes posible a la línea de atención de servicios: Desde México: (55) 3686-9372 o al 0800 6290 135

## **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.
- Las Asistencias aplican únicamente bajo Pago Directo al Proveedor, por lo cual los Servicios de Asistencia únicamente podrán ser coordinados y gestionados por AXA Assistance México, por lo que no podrán ser reintegrados o reembolsados al Consumidor. Las sumas amparadas no son acumulables
- Las coberturas de Seguro aplican exclusivamente bajo Reembolso al consumidor directamente con Seguros Atlas S.A. y están sujetas a los términos y condiciones vigentes de la Aseguradora. Las sumas amparadas no son acumulables.
- No 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"** 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 las asistencias debe ser realizada por AXA Assistance México, S.A. de C.V., por lo que no existirá ningún pago directo o reembolso a los Consumidores.

El servicio de asistencia que se otorga no es un contrato de seguro por lo que AXA ASSISTANCE cuenta con una Póliza de Seguro de Reembolso 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 Servicio de Asistencia se encuentran protegidos en términos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

<b>SERVICIOS DE ASISTENCIA EXCLUSIVOS EN MÉXICO</b>	<b>LIMITE DE LA ASISTENCIA</b>
Servicios de asistencia dental	Hasta 5,000 MXN
Gastos de hotel por convalecencia	Hasta 14 días (1,000 mxn por día) y boleto económico
Repatriación	Un evento por viaje
Búsqueda y transporte de equipajes	Ilimitado
Boleto para profesional remplazante	un evento por viaje
Servicio de Concierge	Ilimitado
Servicio de referencia legal	Ilimitado
Orientación médica telefónica 24hrs 365	Ilimitado
Medico a domicilio	un evento por viaje
Envío y pago de ambulancia	un evento por viaje
DescuentaMX	Descuentos y promociones en las principales ciudades de Mexico: restaurantes, entretenimiento, servicio, ...

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.

## CONTRATO DE SERVICIO DE ASISTENCIA

Es indispensable que revise en las condiciones particulares del producto, los límites y alcances de las coberturas contratadas, 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, 12 hrs (horas) antes del inicio el viaje, continúa durante el transcurso del mismo para viaje redondo y finaliza 12 hrs (horas) después del fin de viaje.

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 el Prestador de Servicios cuenta con un Seguro de Exceso de Pérdida para respaldar el cumplimiento de sus obligaciones.

AeroCARE, 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:** 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 de la Emergencia Médica no será parte de la cobertura de asistencia.
6. **Aseguradora:** Seguros Atlas S.A. Compañía que respalda y proporciona las coberturas de seguro.
7. **AXA ASSISTANCE o AXA PARTNERS:** Para los efectos de este programa de Asistencia, se referirá a AXA Assistance México, S.A. de C.V.

8. **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 ASSISTANCE, 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.
9. **Consumidor:** Toda persona física, residente permanentemente en los Estados Unidos Mexicanos, poseedora del programa AeroCARE vigente adquirido en la República Mexicana.
10. **MXN (Pesos mexicanos):** La moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.
11. **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 tratamiento de conformidad con el presente Contrato de Servicio de Asistencia, lo cual impide o suspende la continuación del Viaje.
12. **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 durante los 60 días naturales posteriores, siempre y cuando aún se encuentre en viaje.
13. **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.
14. **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.
15. **Equipo Médico de AXA ASSISTANCE:** El personal médico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por parte de AXA ASSISTANCE a un Consumidor.
16. **Equipo Técnico de AXA ASSISTANCE:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por parte de AXA ASSISTANCE a un Consumidor y/o a su Automóvil.
17. **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.

18. **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.
19. **Familiar en 1° Grado:** Cuando se mencione el término “Familiar en 1° Grado,” se referirá a padre, madre, cónyuge e hijos del Consumidor.
20. **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.
21. **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.
22. **País de Residencia:** para fines de este Contrato de Servicios de Asistencia, los Estados Unidos Mexicanos.
23. **Pago Directo:** Proceso mediante el cual AXA ASSISTANCE realiza el pago al prestador en convenio, por el servicio que haya brindado a el Consumidor, y que haya sido previamente autorizado por AXA ASSISTANCE.
24. **Pago por Reembolso:** Restitución por parte de la Aseguradora de los gastos cubiertos y erogados por el Consumidor, de acuerdo con lo estipulado en el programa de AeroCARE, únicamente a las coberturas señaladas como Seguro.
25. **Programa de Asistencia:** Conjunto de beneficios descritos en este Contrato de Servicios de Asistencia,
26. **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 ASSISTANCE, y que AXA ASSISTANCE 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 ASSISTANCE.
27. **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.
28. **Residencia Permanente:** el domicilio habitual en los Estados Unidos Mexicanos de un Consumidor que conste en la solicitud o cualquier otro que sea probado por medios razonables.
29. **Servicios de Asistencia:** Los Servicios Asistenciales que gestiona AXA ASSISTANCE en favor de los Consumidor, con base en los términos de este Contrato de Servicios de Asistencia para los casos de Situación de Asistencia de un Consumidor
30. **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 lo Asistencia Médica de Urgencia.

31. **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.
32. **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 exceder el tiempo de viaje (30 días) o de encontrarse a una distancia menor a 100 km de su Lugar de Residencia Permanente, no podrán proveerse.

33. **Vigencia:** Tiempo durante el cual el Consumidor podrá hacer uso de los Servicios de Asistencia.

## **1.2 LIMITE DE RESPONSABILIDAD**

AXA ASSISTANCE 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/exceso de pérdida que respalda la suficiencia de los recursos que se pueden requerir para el cumplimiento de las obligaciones aquí contraídas por AXA ASSISTANCE. 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 ASSISTANCE 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 Servicio Servicios independientes elegidos por AXA ASSISTANCE 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 ASSISTANCE 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 MÉXICO.** Los siguientes Servicios de Asistencia serán proporcionados en todo el territorio de la República Mexicana:

### **2.1 SERVICIOS DE ASISTENCIA DENTAL**

En el caso de que un Consumidor sufra problemas agudos que requieran tratamiento odontológico de urgencia, AXA ASSISTANCE gestionará, los servicios odontológicos de urgencia, hasta un máximo de \$5,000.00 MXN.

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.

Esta asistencia aplica única y exclusivamente 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 ASSISTANCE.

La Asistencia no cubre ningún tratamiento odontológico de largo plazo, ni los medicamentos que se le prescriban al Consumidor.

## **2.2 GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA Y BOLETO AEROMAR**

AXA ASSISTANCE 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 ya ha sido prescrita por el médico local y el Equipo Médico de AXA ASSISTANCE. Este servicio está limitado conforme al monto establecido en la descripción de Coberturas.

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.

Después del tratamiento médico local, según el criterio del médico tratante y del Equipo Médico de AXA Assistance, el Prestador de Servicio gestionará su regreso por avión de línea regular al lugar de Residencia Permanente del Consumidor, si el que éste tuviera originalmente no fuese válido. En todos los casos el Consumidor deberá poner a disposición de AXA Assistance el boleto inicialmente adquirido para el regreso a su lugar de Residencia Permanente.

## **2.3 REPATRIACIÓN**

Si el Consumidor, después del tratamiento local, según el criterio del médico tratante y del Equipo Médico de AXA ASSISTANCE, no puede regresar a su Residencia Permanente como pasajero normal o no puede utilizar los medios inicialmente previstos, AXA ASSISTANCE gestionará su repatriación o traslado por avión de línea regular y se hará cargo de todos los gastos suplementarios 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 ASSISTANCE, 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 ASSISTANCE 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 ASSISTANCE 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 ASSISTANCE 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 ASSISTANCE.

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

#### **2.4 BÚSQUEDA Y TRANSPORTE DE EQUIPAJES**

En el caso de robo o extravío del equipaje o efectos personales del Consumidor, AXA ASSISTANCE le asesorará para la denuncia de los hechos y le ayudará en su búsqueda, si los objetos fuesen recuperados, AXA ASSISTANCE gestionará el envío hasta el lugar donde se encuentre el Consumidor o hasta 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, para el cual el Consumidor haya adquirido un boleto de viaje, 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 compañía de transporte, 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 de llegada al destino. El auxilio de localización será realizado por un periodo máximo de 15 (quince) días a partir de la notificación a AXA ASSISTANCE.

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

#### **2.5 BOLETO PARA PROFESIONAL REEMPLAZANTE**

Si el Consumidor resultara con una incapacidad para realizar el trabajo para el cual fue enviado, y que dicha incapacidad se prevea de una duración mayor de 5 (cinco) días naturales, según el criterio del médico tratante y el Equipo Médico de AXA ASSISTANCE, a causa de una Enfermedad o Accidente (no producido por trabajos de carácter manual), AXA ASSISTANCE gestionará, un boleto aéreo de ida y vuelta (Clase Empresarial) en línea comercial, a un profesional reemplazante de la misma empresa, para que supla y realice los trabajos que le estaban encomendados.

## **2.6 SERVICIO DE CONCIERGE**

AXA ASSISTANCE, 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)** Coordinación de la compra y entrega de regalos. Se coordinará la compra y la entrega de regalos desde el territorio de los Estados Unidos Mexicanos, y se entregará en el domicilio indicado por el Consumidor.
- d)** 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.
- e)** Servicio especializado de reservación de eventos y restaurantes. Se apoyará en la reservación de eventos deportivos, de entretenimiento, culturales y en restaurantes.
- f)** 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 ASSISTANCE 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.

## **2.7 ASISTENCIA DE REFERENCIA LEGAL**

Si el Consumidor necesita servicios de abogados, **AXA Assistance** le informará del lugar y/o teléfono donde podrá contactar dichos servicios de abogados, siempre y cuando existan y estén disponibles en el lugar y momento donde se solicita el servicio.

**AXA Assistance no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los prestadores de este servicio quienes brindan los servicios con total independencia y sin ningún tipo de ganancia económica para AXA Assistance.**

## **2.8 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24HRS 365**

A petición del Consumidor, el Equipo Médico de AXA ASSISTANCE, 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 ASSISTANCE, 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.

La Compañía de Asistencia 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 ASSISTANCE no será responsable por los actos realizados por el Consumidor en relación con la prestación de este 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.

## **2.9 MÉDICO A DOMICILIO**

La Compañía de Asistencia coordinará y cubrirá los gastos por envío de médico general a domicilio u hotel donde se encuentre hospedado el Consumidor al momento de la solicitud. Los costos amparados por la Compañía de Asistencia están sujetos a los costos máximos amparados en términos de las condiciones particulares de los productos contratados.

## **2.10 ENVIO Y PAGO DE AMBULANCIA**

En caso de que el Consumidor sufra una Enfermedad o Accidente que ponga al Consumidor en un estado de Emergencia Médica, y el Equipo Médico de AXA ASSISTANCE, en coordinación con el médico que en su caso este atendiendo al Consumidor, recomienden su traslado a un Hospital, AXA ASSISTANCE gestionará:

- El traslado del Consumidor, bajo supervisión médica, por los medios más adecuados (incluyéndose únicamente ambulancias terrestres estándar) al centro hospitalario más cercano y apropiado para la atención de la Emergencia Médica.

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

- El nombre, dirección y número de teléfono del lugar en donde se encuentre el Consumidor.
- En su caso, nombre, dirección y número de teléfono del médico que atienda al Consumidor.

Este Beneficio, al igual que el resto de los Servicios de Asistencia contenidas en estas Condiciones Generales, 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 por AXA ASSISTANCE.

Al igual que el resto de los Servicios de Asistencia, en caso de que el Consumidor o su Representante autogestionen estos servicios se perderá el derecho a recibir la asistencia aquí indicada.

**2.11 DESCUENTAMX:** aplicación móvil que provee descuentos y promociones en más de 8,000 establecimientos, en el territorio mexicano. El Consumidor recibe promociones en base a su geolocalización, así como notificaciones de beneficios.

## **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 ASSISTANCE, facilitando los datos siguientes:

- a. Indicará el lugar donde se encuentra y número de teléfono donde AXA ASSISTANCE 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 ASSISTANCE, 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 ASSISTANCE no tendrá obligación de gestionar ninguno de los Servicios de Asistencia
- e. **Proveerá toda información que sea requerida por AXA ASSISTANCE de forma activa y colaborativa si tal colaboración le es negada AXA ASSISTANCE no tendrá obligación de gestionar ninguno de los Servicios de Asistencia**

Contactar a AXA ASSISTANCE, 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 ASSISTANCE no será cubierto y tampoco será reembolsado, salvo lo especificado en el punto 5.2.

### **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 ASSISTANCE, 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 ASSISTANCE y de acuerdo a los incisos 3.2(b) y 3.2(c), 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 ASSISTANCE para notificar la situación en periodo no mayor a 24 horas.
- b) Hospitalización sin previa notificación a AXA ASSISTANCE. En caso de Accidente o Enfermedad que implique la hospitalización de Emergencia del Consumidor sin previa notificación a AXA ASSISTANCE, 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 ASSISTANCE. A falta de dicha notificación, AXA ASSISTANCE no dará lugar a reembolso y considerará al Consumidor como responsable de los costos y gastos ocurridos por el tratamiento médico de Emergencia.
- c) Remolque sin previa notificación a AXA ASSISTANCE. En caso de Accidente Automovilístico o Avería que comporte la utilización urgente de una grúa, sin previa notificación a AXA ASSISTANCE, el Consumidor o su Representante, tan pronto como sea posible, deberán contactar con la Central de Alarma de AXA ASSISTANCE dentro de las 24 horas siguientes al Accidente Automovilístico o Avería. A falta de dicha notificación, AXA ASSISTANCE considerará al Consumidor como responsable de los costos y gastos ocurridos.

### **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 ASSISTANCE.

En los casos de traslado médico o repatriación y a fin de facilitar una mejor intervención de AXA ASSISTANCE, el Consumidor o su Representante deberá facilitar o actuar activamente para que sea presentada a AXA ASSISTANCE 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 atienda al Consumidor.
- ✓ El informe médico actualizado firmado por el médico tratante.

El Equipo Médico de AXA ASSISTANCE 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 ASSISTANCE 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 ASSISTANCE, el Consumidor deberá entregar a AXA ASSISTANCE la parte del boleto original no utilizada, o el valor del mismo, en compensación del costo de dicho traslado o repatriación. Si ha lugar, AXA ASSISTANCE 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 ASSISTANCE 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 ASSISTANCE.
- 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 ASSISTANCE. Sólo en casos excepcionales, a consideración de AXA ASSISTANCE 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 ASSISTANCE 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**

- ✓ 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.
- ✓ Con excepción de lo dispuesto en la Sección 5.2(b) y 5.2(c) de este Contrato de Servicios de Asistencia, los Consumidores no tendrán derecho a ser reembolsados por AXA ASSISTANCE.
- ✓ 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 ASSISTANCE 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 ASSISTANCE.
- ✓ 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 ASSISTANCE
- ✓ Cuando el Consumidor no acepte los servicios del abogado que le asigne AXA ASSISTANCE de acuerdo con el apartado 2.3, excluye a AXA ASSISTANCE de proporcionarle los servicios de asistencia legal descritos
- ✓ 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 ASSISTANCE También quedan excluidos los Automóviles que sean de tipo Convertible, Coupé, Todoterreno, Limousine, Pick-up, Van, Sedan o Sport, así como todo Automóvil cuyo modelo sea de más de cinco años de antigüedad a la fecha del percance
- ✓ Quedan excluidos los automóviles de uso y servicio comercial y/o público, destinado al transporte de mercancías o pasajeros y los de alquiler con o sin chofer
- ✓ AXA ASSISTANCE 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 ASSISTANCE 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 ASSISTANCE puede terminar este Contrato unilateralmente si el Contratante o el Consumidor en cualquier momento, queda sujeto a Sanciones que puedan exponer a AXA ASSISTANCE y/o sus filiales a las Restricciones de Sanciones, o sí falla, después de que se le haya notificado por AXA ASSISTANCE, en terminar las actividades que expongan a AXA ASSISTANCE y/o sus filiales al incumplimiento de las Restricciones de Sanciones. Además, AXA ASSISTANCE y/o sus filiales pueden retrasar la prestación de Servicios cuando AXA ASSISTANCE 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 ASSISTANCE 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 ASSISTANCE 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 ASSISTANCE, 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 ASSISTANCE 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 cualquier otra causa de fuerza mayor
  - b. Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares
  - c. Enfermedades, Accidentes, Accidentes Automovilísticos o Averías imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas
  - d. Destinar el Automóvil para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento
  - e. Participar directa o indirectamente con el Automóvil, en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad
  - f. Autolesiones o participación del Consumidor en actos criminales
  - g. Los Servicios de Asistencia que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y en general, empleo del Automóvil sin consentimiento del Consumidor
  - h. Los Automóviles que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante, siempre y cuando originen o influyan en la Avería o el Accidente
  - i. La participación del Consumidor en combates, salvo en caso de defensa propia.
  - j. La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones
  - k. 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
  - l. 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
  - m. Embarazos en los últimos tres meses antes de la "Fecha Probable del Parto", así como este último y los exámenes prenatales
  - n. Lesiones o padecimientos menores, tales que no ameriten traslado, como pueden ser: Gripas, catarros, fracturas de dedos, dolores agudos de cabeza, etc.
  - o. Enfermedades mentales o alienación
  - p. Trasplante de órganos o miembros de cualquier tipo
  - q. 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

- r. Suicidio o Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio
- s. La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Consumidor con dolo o mala fe
- t. Labores de mantenimiento, revisiones al Automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Consumidor o por un tercero
- u. La falta de gasolina y/o de aceites, acumuladores descargados o en mal estado y pinchadura o falta de aire en las llantas no dan derecho al servicio de remolque
- v. Todo tipo de maniobras como des volcar, enderezar, traspalear mercancía, etc., así como remolque del Automóvil con carga o con heridos, también se excluyen maniobras y grúas para sacar el Automóvil atascado o atorado en baches o barrancos
- w. Todo tipo de motocicletas
- x. Las causadas por mala fe del Consumidor, así como rechazar los Servicios de Asistencia proporcionados y/u ofrecidos inicialmente por AXA ASSISTANCE.
  
- y. 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 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 ASSISTANCE : <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 ASSISTANCE (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: [seguridad.informacion@axa-assistance.com.mx](mailto:seguridad.informacion@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 ASSISTANCE México, S.A de C.V. su información personal, incluso aquella de carácter sensible la cual será utilizada por AXA ASSISTANCE para la prestación de los Servicios de Asistencia de conformidad con lo establecido en el aviso de privacidad de AXA ASSISTANCE y el Presente Contrato de Servicios de Asistencia.

AXA ASSISTANCE 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 ASSISTANCE 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 Assistance México, S.A. de C.V. y es responsable del cabal cumplimiento de las condiciones del contrato. AXA ASSISTANCE 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](mailto:servicioalcliente@axa-assistance.com.mx)

#### **7. COBERTURAS DE SEGURO CONTRATADAS**

Las coberturas de Seguro indicadas en este documento son enunciativas mas no limitativas, las coberturas de seguro son contratadas con Seguros Atlas, S.A. quien en todo momento será responsable del servicio de las coberturas de seguro que son contratadas.

Usted podrá encontrar los términos y condiciones vigentes y aplicables a los componentes de seguro directamente en la página de Seguros Atlas S.A.

#### **RESUMEN DE COBERTURAS DE SEGURO**

A continuación, se presentan los Coberturas de Seguro aplicables en sus viajes nacionales.

<b>COBERTURAS DE SEGURO EXCLUSIVAS EN MÉXICO</b>	<b>SUMA ASEGURADA</b>
Gastos médicos por emergencia Medica y/o accidente incluyendo contagio por COVID-19 del pasajero.	Hasta 25,000 MXN
Robo de equipaje de mano	Hasta 7,500 MXN
Cancelación de viaje, incluyendo contagio por COVID-19 del pasajero	Hasta 10,000 MXN

A continuación se comparte el extracto de las coberturas de seguro:

# **Extracto de Condiciones Generales de la Póliza de Seguro de Viaje**

**Material Únicamente Informativo**



### **Asegurado**

Es la persona que en sí misma o en sus bienes o intereses económicos está expuesta al riesgo amparado en el contrato de seguro.

### **Compañía**

Seguros Atlas S.A., entidad emisora de este contrato de seguro, en adelante se denominará "la Compañía" que en su condición de asegurador y mediante la obligación del Asegurado o contratante al pago de la prima, asume la cobertura de los riesgos expresamente especificados, objeto de este contrato, de acuerdo con estas condiciones generales.

### **Deducible**

Cantidad o porcentaje establecido en la carátula de la póliza para cada cobertura, cuyo importe ha de superarse para que se pague en toda y cada reclamación. Esta cantidad es la participación económica que invariablemente quedará a cargo del Asegurado en caso de siniestro.

### **Derechos ARCO**

Los Derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición), son un conjunto de derechos que garantizan al ciudadano el poder de control de sus datos personales. Lo más importante en el ejercicio de este derecho es que sólo el titular de los datos personales puede solicitar el acceso, la rectificación, cancelación u oposición, siempre que se encuentren en un sistema de datos personales. Por lo tanto en este tipo de solicitudes será requisito indispensable que sea acreditada la personalidad del solicitante o bien la del representante legal.

### **Indemnización**

Importe que la Compañía está obligada a pagar contractualmente en caso de producirse un siniestro. En ningún caso la indemnización será superior a la suma asegurada o límite máximo de responsabilidad contratado y estipulada en la carátula de póliza o al valor de reposición o valor real del bien dañado, según corresponda a la cobertura afectada por el siniestro, si este resultara menor.

### **Límite máximo de responsabilidad**

Es el límite de suma asegurada contratada especificada en la carátula de la póliza y ha sido fijada por el Asegurado y no es prueba ni de la existencia ni del valor de los bienes asegurados, únicamente representa la base para limitar la responsabilidad máxima de la Compañía, **la cual en ningún caso será mayor al valor de reposición o valor real de los bienes**, según corresponda a la cobertura contratada especificada en la carátula de la póliza.

### **Límite único y combinado (LUC).**

Las coberturas que operan como Límite único y combinado (LUC) significa que la Suma Asegurada contratada será única para los diferentes riesgos cubiertos, es decir, se amparan riesgos diferentes bajo una sola Suma Asegurada, y la indemnización por siniestros precedentes no rebasaran el tope de suma asegurada contratada por uno o por todos los eventos.

**\*Este material es únicamente informativo. Los productos se regirán por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza.**

### **Póliza**

Documento mediante el cual se hace constar la aceptación del riesgo por parte de la Compañía y en la que se establecen los derechos y obligaciones de los Asegurados conteniendo como requisitos mínimos nombre y domicilio del contratante, coberturas contraídas, sumas aseguradas, deducibles, coaseguros, vigencia, prima y demás cláusulas que deban figurar conforme a las disposiciones legales y a las convenidas.

### **Prima**

Precio del seguro en cuyo recibo se incluyen los impuestos y recargos repercutibles al Asegurado y que deberá de pagarse a la Compañía para obtener la cobertura que ésta ofrece.

### **Reservación del viaje asegurado**

La agencia de viajes o proveedor del viaje recibe la confirmación definitiva de la reserva y precios respectivos, por lo que se genera la emisión de pasajes y/o emisión de órdenes de servicio (Boucher) y la facturación correspondientes. La reservación del viaje queda en firme cuando todos los importes de esos servicios han sido pagados, la fecha en que ocurre lo anterior se define como la fecha de reservación del viaje asegurado

### **Valor de reposición**

Es la cantidad que exigirá la adquisición de un bien nuevo de la misma clase y capacidad.

### **Valor real**

Se entiende como valor real de un bien asegurado, el valor de reposición del mismo, menos la depreciación correspondiente

### **Viaje asegurado**

El traslado fuera de la residencia habitual del Asegurado hacia algún destino descrito en la carátula de la póliza, adquirido y pagado en su totalidad en la agencia de viajes o mediante cualquiera de los proveedores del viaje, ya sea por aire, mar o tierra, hasta su regreso de nuevo a dicha residencia. Los efectos de esta póliza comienzan a partir de los 30 kilómetros de desplazamiento de la residencia habitual del Asegurado.

**\*Este material es únicamente informativo. Los productos se regirán por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza.**

## PRELIMINAR

La Compañía y el Asegurado han convenido como contratadas las secciones, coberturas y las sumas aseguradas o límites máximos de responsabilidad, deducibles y coaseguros que aparecen en la carátula de la póliza, con conocimiento de que se puede elegir una o varias de las secciones o coberturas adicionales mediante convenio expreso, **las que no se encuentren expresamente señaladas, no tendrán validez ni eficacia legal alguna entre las partes, aún y cuando se mencionen y regulen en estas condiciones generales.**

Las presentes condiciones generales rigen el contrato de seguro celebrado entre las partes, y en todo lo no previsto en estas, se aplicará lo dispuesto por la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

### **CLÁUSULA 1ª. ESPECIFICACIÓN DE SECCIONES Y COBERTURAS.**

#### **SECCIÓN I. CANCELACIÓN DE VIAJE.**

La Compañía ampara sin exceder la suma asegurada contratada y estipulada en la carátula de la póliza para cancelación de viaje, el reembolso de los gastos de cancelación que se produzcan a cargo del Asegurado y le sean facturados por aplicación de las condiciones de venta de la agencia en la que se haya comprado el viaje asegurado o de cualquiera de los proveedores del viaje, siempre que el Asegurado cancele el mismo antes de la fecha de inicio del viaje asegurado. **Se especifica que no se encuentran amparados bajo esta cobertura los reembolsos o gastos de cancelación cuando la reservación del viaje no haya quedado firme, es decir cuando los importes del mismo no han quedado completamente pagados según la definición de viaje asegurado, así también no se encuentran amparados los pagos que se adeuden a la agencia de viajes o proveedor de viajes por concepto de cancelación del mismo.**

##### **I.1 Riesgos cubiertos.**

La cobertura arriba indicada de cancelación de viaje opera bajo las siguientes causas:

- a) Por el fallecimiento, accidente corporal o enfermedad de:
  - a.1) Del Asegurado, su cónyuge o de alguno de sus ascendientes o descendientes: padres, hijos, abuelos o hermanos.
  - a.2) De la persona encargada durante el viaje de la custodia de los hijos menores de edad o discapacitados.
- b) A consecuencia de una pérdida o daño a propiedad del Asegurado debido a un incendio, explosión, tormenta, granizo, caída de un rayo, inundación, avalancha, erupción volcánica, terremoto, deslave o crimen perpetrado por un tercero, si la pérdida o daño implica una erogación tal que impida al Asegurado realizar el viaje o si es necesaria la presencia del mismo para evaluar la pérdida o para darle seguimiento a trámites legales.
- c) A consecuencia de la pérdida de empleo del Asegurado como resultado de un despido inesperado por parte del empleador que le impida al Asegurado realizar el viaje. Este inciso se encuentra sujeto a la presentación de la baja correspondiente ante el IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) o ISSSTE (Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado).
- d) A consecuencia de inicio de un empleo del Asegurado cuando la persona estaba desempleada al momento de reservar el viaje y que le impida al Asegurado realizar el viaje, sujeto a la presentación del alta correspondiente ante el IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) o ISSSTE (Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores

**\*Este material es únicamente informativo. Los productos se registrarán por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza.**

- del Estado).
- e) A consecuencia de la aplicación de exámenes escolares que deba presentar el Asegurado para avanzar al siguiente año escolar y/u obtener una constancia de estudios, si la fecha del examen coincide o es fijada inesperadamente con la fecha del viaje asegurado o está programado para presentarse en un periodo de 14 días del término del viaje asegurado, y que dichos eventos le impidan al Asegurado realizar el viaje.
  - f) Embarazo de riesgo del Asegurado o su cónyuge, siempre que el estado de riesgo haya comenzado después de la contratación de la póliza.
  - g) Complicaciones graves en el estado del embarazo que, por prescripción médica obliguen a guardar reposo o exijan la hospitalización del Asegurado o su cónyuge siempre que dichas complicaciones se hayan producido después de la contratación de la póliza y antes de iniciado el viaje.
  - h) Complicaciones de salud del Asegurado derivadas de la intolerancia a la inmunización.
  - i) En caso del inicio retrasado del viaje asegurado y siempre que la causa que origina este hecho se encuentre amparada por la cobertura de Cancelación de Viaje, la Compañía reembolsará los gastos de retraso del viaje que se produzcan a cargo del Asegurado y le sean facturados por aplicación de las condiciones de venta de la agencia en la que se haya comprado el viaje asegurado o de cualquiera de los proveedores del viaje hasta un monto máximo equivalente a la indemnización que procediera en caso de que el Asegurado hubiera realizado la cancelación de viaje asegurado.

## **1.2 Deducible.**

Se entenderá por deducible la aplicación invariable en cada siniestro de una cantidad a cargo del asegurado especificado en la carátula de la póliza.

## **SECCIÓN IV. EQUIPAJE.**

De aparecer como amparada esta sección en la carátula de la póliza, la Compañía cubre sin exceder la suma asegurada contratada y estipulada en la carátula de la póliza las pérdidas o daños sufridos al equipaje durante los viajes asegurados. Esta cobertura comienza a operar a partir del registro o "check-in", es decir, que se realiza la facturación del equipaje con aerolínea, tren, barco, autobús, o realizar el registro en el hotel, el día de inicio del viaje asegurado y termina cuando el asegurado llega a su destino y tiene a cargo su equipaje.

### **IV.1 Bienes cubiertos.**

Bajo esta sección se ampara los artículos personales que se utilicen durante el viaje asegurado, como la ropa y accesorios del vestido, relojes, carteras **sin incluir el dinero y/o valores**, bolsas, plumas, lapiceros, joyas, aparatos y objetos electrónicos, eléctricos, fotográficos, de video, equipo deportivo, regalos y recuerdos del viaje contra los riesgos del numeral IV.3.

Para efectos de esta póliza se clasifica el equipaje asegurado en:

- a) Equipaje de mano. Es el que lleva el Asegurado durante el viaje como por ejemplo bolsa de mano o reloj pulsera.

### **IV.2 Sumas aseguradas.**

Para los efectos de esta sección la suma asegurada opera como sigue y se encuentra estipulada en la carátula de la póliza:

- a) Artículos perdidos o destruidos. A valor real de los bienes a la fecha de la pérdida con límite en la suma asegurada contratada y estipulada en la carátula de la póliza.

**\*Este material es únicamente informativo. Los productos se registrarán por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza.**

- b) Artículos dañados. El costo de reparación de los mismos, con límite máximo en el valor real de los bienes al momento del siniestro.
- c) Fotos, filmes de fotos, videos, audio y datos. El valor del material afectado sin considerar su contenido, con límite máximo en el valor real de los bienes al momento del siniestro. Los equipos y accesorios de video y/o fotográfico que se transporten como equipaje documentado no están cubiertos.
- d) Documentos de identificación y visas. Los costos oficiales para la reexpedición del documento, con límite en la suma asegurada contratada y estipulada en la carátula de la póliza.
- e) Objetos de valor. Están cubiertos hasta por un 50% de la suma asegurada con límite máximo en el valor real de los bienes al momento del siniestro. Son objetos de valor las joyas, relojes, objetos de metales preciosos, pieles, cuadros, objetos de arte, plata y orfebrería en metales preciosos, objetos únicos, teléfonos móviles y sus accesorios, cámaras y complementos de fotografía y video, radiofonía, de registro de la reproducción del sonido o de la imagen, así como sus accesorios, maquetas y accesorios teledirigidos, rifles, escopetas de caza, así como sus accesorios ópticos, sillas de ruedas y aparatos médicos.

Las joyas y pieles están garantizadas únicamente contra robo y solamente cuando se depositen en la caja de seguridad de un hotel o las lleve consigo el asegurado.

Los objetos de valor no están cubiertos si se transportan como equipaje documentado.

- f) Dentro de la suma asegurada para esta cobertura, con un límite máximo en el valor real de los bienes al momento del siniestro, se incluye el equipo de información tecnológica y software junto con sus accesorios, hasta por un sublímite de 500 USD (Dólares Americanos).
- g) Dentro de la suma asegurada para esta cobertura, con un límite máximo en el valor real de los bienes al momento del siniestro, se incluye el equipo deportivo con accesorios hasta por 25% de la suma asegurada. Los daños que sufran estos equipos por su propia operación no se considerarán cubiertos bajo esta cobertura.
- h) Los regalos y recuerdos están asegurados hasta por el 10% de la suma asegurada para esta cobertura, con un límite máximo en el valor real de los bienes al momento del siniestro.
- i) Equipaje en un vehículo de motor estacionado. Se ampara el equipaje que fuera robado de un vehículo de motor estacionado durante el viaje asegurado, o de contenedores anexos al vehículo asegurados con candados, si la pérdida tiene lugar entre las 6:00 AM y las 10:00 PM hora local del lugar en donde se realiza el viaje asegurado. Los descansos en viajes con duración menor a dos horas están cubiertos en todo momento.

#### IV.3 Riesgos cubiertos.

Los bienes mencionados en el numeral IV.1 se encuentran amparados hasta por el total de la suma asegurada estipulada en la carátula de la póliza los siguientes riesgos:

- a) Equipaje de mano si se pierde o se daña durante el viaje asegurado como resultado de:
  - a.1) El robo, pérdida o daños de los bienes asegurados a consecuencia de un robo con violencia y/o por asalto o intento del mismo, siempre que el robo sea perpetrado por cualquier persona o personas que, haciendo uso de fuerza o violencia ya sea moral o física sustraiga(n) el (los) bienes propiedad del Asegurado.
  - a.2) Accidentes sufridos por el medio de transporte.

**\*Este material es únicamente informativo. Los productos se registrarán por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza.**

- a.3) Incendio, explosión, tormenta, granizo, rayo, inundación, avalancha, erupción volcánica, terremoto y deslave.

#### IV.4 Exclusiones.

No se encuentra amparado bajo esta cobertura

- a) Las mercancías y el material de uso profesional, la moneda, los billetes de banco, billetes de viaje, colecciones de sellos, títulos de cualquier naturaleza, documentos de identidad y en general, todo documento y valores en papel, tarjetas de crédito, cintas y/o discos con memoria, documentos registrados en bandas magnéticas o filmados, colecciones y material de carácter profesional, prótesis, gafas y lentes de contacto. A estos efectos no se consideran material profesional los ordenadores personales.
- b) El hurto, salvo en el interior de las habitaciones de hotel o apartamento, cuando éstas se encuentren cerradas con llave. A estos efectos, se entiende por hurto aquella sustracción cometida al descuido, sin que medie violencia ni intimidación a las personas ni fuerza en las cosas.
- c) Los daños debidos al desgaste normal o natural, vicio propio y embalaje inadecuado o insuficiente. Los producidos por la acción lenta de la intemperie.
- d) Las pérdidas resultantes de que un objeto, no confiado a un transportista, haya sido simplemente extraviado u olvidado.
- e) El robo proveniente de la práctica del camping o caravaning en acampadas libres quedando totalmente excluidos los objetos de valor en cualquier modalidad de acampada.
- f) Los daños, pérdidas o robos, resultantes de que los efectos y objetos personales que hayan sido dejados sin vigilancia en un lugar público o en un local puesto a disposición de varios ocupantes.
- g) La rotura, a menos que sea producida por un accidente del medio de transporte, por robo simple o con fractura, por agresión a mano armada, por incendio o por extinción del mismo.
- h) Los daños causados intencionadamente por el Asegurado, o negligencia grave de éste y los ocasionados por derrame de líquidos que vayan dentro del equipaje.
- i) Todos los vehículos a motor, así como sus complementos y accesorios.

#### SECCIÓN V. ASISTENCIA MÉDICA.

Dicha sección en caso de contratarse debe aparecer expresamente señalada en la carátula de la póliza y la Compañía cubre sin exceder la suma asegurada contratada y estipulada en la carátula de la póliza la cual opera como límite único y combinado (LUC).

Asimismo se estipula que en caso de otorgar un sublímite de suma asegurada en alguna de las coberturas de esta sección, este monto forma parte de la suma asegurada contratada y no es adicional.

Estas coberturas operan como sigue:

##### V.1. Médica.

###### V.1.1 Bienes cubiertos.

Quedan amparado los gastos erogados, por concepto de los servicios médicos incluyendo hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos y medicamentos prescritos, gastos dentales, traslado médico, transporte y repatriación, prolongación de la

**\*Este material es únicamente informativo. Los productos se registrarán por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza.**



hospitalización del asegurado, desplazamiento y estancia de un familiar del asegurado, servicios por fallecimiento y regreso anticipado al domicilio que se generen en caso de accidente o enfermedad del Asegurado que ocurra durante el viaje asegurado en esta póliza, a continuación. La relación entre el Asegurado amparado bajo esta cobertura y los proveedores médicos, queda bajo su responsabilidad, por lo que la Compañía no asume responsabilidad alguna por el servicio recibido o pago de daños y perjuicios.

#### V.1.1.1 Gatos médicos y de hospitalización.

Se amparan los gastos de tratamiento médico que se requieran durante el viaje asegurado y se eroguen por orden médica. Se incluye el costo de:

- a) Tratamiento de pacientes, si se requiere incluye el ingreso al hospital e intervenciones quirúrgicas.
- b) Medicamentos y vendajes, hasta 300 USD (Dólares Americanos). Esta cantidad es un sublímite de la suma asegurada contratada, por lo que se contempla dentro de la misma.
- c) En caso de nacimiento prematuro, el costo del tratamiento que requiera el recién nacido hasta por la suma asegurada contratada y estipulada en la carátula de la póliza. Lo anterior opera en los casos en los que se realiza el viaje asegurado sin que previamente existan complicaciones en el embarazo.
- d) Si durante el viaje asegurado el embarazo presenta complicaciones, se ampara el tratamiento médico requerido, hasta la suma asegurada contratada y estipulada en la carátula de la póliza, para evitar riesgos inmediatos que amenacen la vida de la madre y/o del bebé, **pero no por aborto**, siempre que la embarazada sea menor de 38 años de edad ni tenga menos de 30 semanas de embarazo al momento de presentarse el problema.
- e) Aparatos de ayuda como auxiliares para caminar, renta de sillas de ruedas, oxígeno si se requieren por primera vez por causa de un accidente o de una enfermedad ocurrida durante el viaje asegurado y prescrito por médico, hasta un total de 250 USD (Dólares Americanos). Esta cantidad es un sub-límite de la suma asegurada contratada, por lo que se contempla dentro de la misma.

#### CLÁUSULA 2ª. EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS SECCIONES.

La Compañía no será responsable en ningún caso por pérdidas o daños a consecuencia de:

- a) Fraude, dolo o mala fe del Asegurado, de sus familiares, o de quien represente sus intereses.
- b) Por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, avalanchas de lodo, terremotos, erupciones volcánicas o tempestades ciclónicas, huracán, golpe de mar, marejada, salvo lo especificado en la sección IV, numeral IV.3, inciso a.3).
- c) Tratamiento médico que sea la razón del viaje asegurado, revisiones médicas periódicas, preventivas, pediátricas, odontología endodóncica, periodóncica, ortodóncica, las obturaciones o empastes, las prótesis dentales, las apicectomías, la implantología y los medios diagnósticos necesarios para realizar estos tratamientos.
- d) Si el asegurado realiza el viaje a pesar de requerir tratamiento por razones médicas (por ejemplo, diálisis) en algún centro hospitalario cercano a su lugar de residencia habitual y requiera que esta póliza le cubra el tratamiento en el lugar del viaje.
- e) Por enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos o de las diagnosticadas con anterioridad al viaje.

\*Este material es únicamente informativo. Los productos se registrarán por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza.

- f) Compra o reparación de marcapasos, cualquier tipo de prótesis, dispositivos de ayuda visual.
- g) Gastos por tratamientos y/o medicamentos que no estén científicamente reconocidos.
- h) Por tratamientos en spas de salud o clínicas u otros métodos de rehabilitación.
- i) Por embarazo y parto, salvo lo establecido en la Sección III.1 inciso d)
- j) Por cuidado prenatal o aborto.
- k) Las lesiones corporales que se produzcan en estado de enajenación mental, parálisis, apoplejía, epilepsia, diabetes, alcoholismo, toxicomanía, enfermedades de la médula espinal, sífilis, SIDA, encefalitis, y, en general, cualquier lesión o enfermedad que disminuya la capacidad física o psíquica del Asegurado.
- l) Las lesiones corporales que se produzcan como consecuencia de la participación en acciones delictivas, provocaciones, riñas -excepto en caso de legítima defensa- y duelos, imprudencias, apuestas o cualquier empresa arriesgada o temeraria y los accidentes sufridos a consecuencia de pandemias, terremotos, inundaciones y erupciones volcánicas.
- m) Las enfermedades, hernias, lumbago, infartos, estrangulamientos intestinales, las complicaciones de varices, envenenamientos o infecciones que no tengan como causa directa y exclusiva una lesión a consecuencia de accidente en viaje. Las consecuencias de operaciones quirúrgicas o de tratamientos innecesarios para la curación de accidentes sufridos y los que pertenecen al cuidado de la propia persona.
- n) Las lesiones que se produzcan como consecuencia de accidentes derivados del uso de vehículos de dos ruedas con cilindrada superior a 75 c.c.
- o) Las lesiones que se produzcan en el ejercicio de una actividad profesional, salvo las de naturaleza comercial, artística o intelectual.
- p) No se cubre si el siniestro es provocado intencionadamente por el Asegurado.
- q) No están incluidas las situaciones de agravación de un accidente ocurrido con anterioridad a la formalización de la póliza.
- r) Cirugía cosmética.
- s) El Asegurado no siga las restricciones, recomendaciones o sugerencias de la aerolínea, de la tripulación, del gobierno o de cualquier otra autoridad oficial durante su viaje.
- t) Enfermedades mentales y depresiones sin hospitalización o que justifiquen una hospitalización inferior a siete días.
- u) Enfermedades que estén siendo tratadas o tengan cuidados médicos dentro de los 30 días previos a la fecha de reserva del viaje.
- v) Que el Asegurado se encuentre bajo los efectos de drogas, solventes, o alcohol, a excepción de drogas prescritas por un médico certificado, pero no las que se utilizan para el tratamiento de la drogadicción.
- w) Las pérdidas o daños que sufra el Asegurado, como consecuencia de operaciones bélicas, ya fueren provenientes de guerra extranjera o de guerra civil, insurrección, subversión, rebelión, expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención por parte de las autoridades legalmente reconocidas, con motivo de sus funciones, al intervenir en dichos actos.
- x) Terrorismo.

\*Este material es únicamente informativo. Los productos se registrarán por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza.

- i. Por terrorismo se entenderá, para efectos de esta póliza:
  - ii. Los actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades por la fuerza, violencia o por la utilización de cualquier otro medio con fines políticos, religiosos, ideológicos, étnicos o de cualquier otra naturaleza, destinados a derrocar, influenciar o presionar al gobierno de hecho o de derecho para que tome una determinación, o alterar y/o influenciar y/o producir alarma, temor, terror o zozobra en la población, en un grupo o sección de ella o de algún sector de la economía.
  - iii. Con base en lo anterior, quedan excluidas las pérdidas o daños materiales por dichos actos directos e indirectos que, con un origen mediato o inmediato, sean el resultante del empleo de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego, o por cualquier otro medio, en contra de las personas, de las cosas o de los servicios públicos y que, ante la amenaza o posibilidad de repetirse, produzcan alarma, temor, terror o zozobra en la población o en un grupo o sector de ella.
  - iv. También excluye las pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directa o indirectamente causados por, o resultantes de, o en conexión con cualquier acción tomada para el control, prevención o supresión de cualquier acto de terrorismo.
- y) Por hechos y/o actos de fuerzas armadas o fuerzas o cuerpos de seguridad, aún si estos se efectúan en tiempos de paz.
- z) La no presentación por cualquier causa de los documentos indispensables en todo viaje, tales como pasaportes, visas, certificados de vacunación.
- aa) Complicaciones del estado de embarazo, salvo lo indicado en los incisos f y g) de la sección I.1.
- bb) Como resultados de hechos relacionados con energía radioactiva.
- cc) Por suicidio y/o lesiones o secuelas ocasionadas por la tentativa del mismo. dd) Por lesiones que el Asegurado se infrinja por culpa inexcusable.
- ee) Por pagos que se adeuden a la agencia de viajes o proveedor de viajes como resultado de la cancelación del viaje asegurado.
- ff) El que el Asegurado se involucre en:
- i. El entrenamiento o la acción supervisada por una autoridad militar.
  - ii. Cualquier deporte que se practique profesionalmente o bajo un contrato de pago.
- gg) Competencias deportivas o en su respectivo entrenamiento preparatorio como amateur, y a cualquier nivel, en deportes de motor (autos, motocicletas o cualquier vehículo motorizado) deportes de vuelo, buceo, utilizando tanques de oxígeno o aparatos de respiración, y buceo libre. Deportes peligrosos tales como rappel, fútbol americano, baseball, cacería mayor, salto en bungee, boxeo, canotaje, descenso de rápidos, fútbol y cricket, expediciones peligrosas, pruebas de resistencia, go karts, rally de motor, hockey, hockey sobre hielo, maratones, acrobacias en motocicleta, artes marciales, bicicletas de montaña, polo, escalada, safaris con armas, paracaidismo, planeo, juegos bélicos, saltos en esquí acuático, levantamiento de pesas, descenso de río y luchas, montañismo, escaladas, espeleología, esquí, surf, motocross, carreras de velocidad o resistencia, ascensiones o viajes aeronáuticos, vuelo sin motor, ala delta, parapente, polo, boxeo, rugby, pesca submarina, paracaidismo u otros de similar grado de riesgo.
- hh) Epidemias o pandemias declaradas oficialmente por las autoridades de salud.
- \*Este material es únicamente informativo. Los productos se registrarán por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza.

- ii) Cuando el certificado o reporte médico solicitado por la Compañía en la cláusula 6ª, numeral 3, no demuestre la incapacidad para viajar por parte del Asegurado.
- jj) Daños consecuenciales resultantes de la realización de huelgas, alborotos populares, conmoción civil, vandalismo y daños por actos de personas mal intencionadas.
- kk) Las mercancías y el material de uso profesional, la moneda, los billetes de banco, boletos de viaje, colecciones de sellos, títulos de cualquier naturaleza, documentos de cualquier tipo con excepción de documentos oficiales de identidad y visas. Valores en papel, tarjetas de crédito, cintas y/o discos con memoria, documentos registrados en bandas magnéticas o filmados, colecciones y material de carácter profesional, prótesis, gafas y lentes de contacto. Para este punto no se considera material profesional las computadoras personales.
- ll) Por robo sin violencia y/o pérdida o extravío, salvo en el interior de las habitaciones del hotel, cuando estas se encuentren cerradas con llave. Se entiende por robo sin violencia aquella sustracción cometida al descuido, sin que medie violencia ni intimidación a las personas ni fuerza en las cosas.
- mm) Los daños debidos al desgaste normal o natural, vicio propio y embalaje inadecuado o insuficiente. Los producidos por la acción lenta de la intemperie.
- nn) Las pérdidas resultantes de que un objeto, no confiado a un transportista haya sido simplemente extraviado u olvidado.
- oo) Los daños, pérdidas o robo resultantes de que los artículos personales que se utilicen durante el viaje asegurado que hayan sido dejados sin vigilancia en un lugar público.
- pp) Cualquier tipo de pérdida consecencial.
- qq) El Asegurado esté viajando en una aeronave que no pertenezca a una aerolínea comercial de transporte público de pasajeros autorizada para el transporte público de pasajeros.
- rr) El Asegurado esté operando o prestando servicios como miembro de la tripulación de la aeronave.
- ss) El Asegurado no siga las restricciones, recomendaciones o sugerencias de la aerolínea, de la tripulación, del gobierno o de cualquier otra autoridad oficial durante su viaje.
- tt) Daños causados intencionalmente por el asegurado, o negligencia grave de este y los ocasionados por derrame de líquidos que vayan dentro del equipaje.

#### PRINCIPIO Y TERMINACIÓN DE VIGENCIA.

Este seguro entra en vigor 12 hrs (horas) antes del inicio el viaje asegurado, continúa durante el transcurso del mismo para viaje redondo y finalizar 12 hrs (horas) después del fin de viaje asegurado, salvo para la sección I la cual entra en vigor a partir de la fecha de reservación del viaje asegurado y termina en la fecha de inicio del mismo.

#### SUMAS ASEGURADAS.

La cantidad que se pagará en cada cobertura por concepto de siniestro indemnizable, es por cada riesgo que se ampara bajo este contrato y que se encuentra especificado en la carátula de la póliza.

**\*Este material es únicamente informativo. Los productos se regirán por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza.**

Para las coberturas que operan en esta póliza, toda indemnización que la Compañía pague reducirá en igual cantidad su responsabilidad, pudiendo ser reinstalada la suma asegurada a solicitud del Asegurado, previa aceptación de la Compañía, en cuyo caso el Asegurado deberá pagar la prima que corresponda. Si la póliza comprendiera varios incisos, la reducción o reinstalación se aplicará al inciso o incisos afectados.

#### OBLIGACIONES DEL ASEGURADO.

En caso de siniestro, el Asegurado se obliga a:

a) Precauciones.

Ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir el daño. Si no hay peligro en la demora, pedirá instrucciones a la Compañía, debiendo atenderse a las que ella le indique. Los gastos hechos por el Asegurado, que no sean manifiestamente improcedentes, se cubrirán por la Compañía, y si ésta da instrucciones, anticipará dichos gastos.

**Si el Asegurado no cumple con las obligaciones que le impone el párrafo anterior, la Compañía tendrá derecho de limitar o reducir la indemnización, hasta el valor a que hubiere ascendido si el Asegurado hubiere cumplido con dichas obligaciones.**

b) Aviso de siniestro.

Dar aviso a la Compañía tan pronto como tenga conocimiento de la ocurrencia del siniestro y del derecho constituido a su favor por el contrato de seguro, dentro de un plazo no mayor de cinco días, salvo casos de fuerza mayor o fortuitos, debiendo darlo tan pronto como cese uno u otro. Cuando el asegurado no cumpla con dicha obligación la compañía reducirá la prestación debida hasta la suma que habría importado si el aviso se hubiere dado oportunamente.

La Compañía quedará desligada de todas las obligaciones del contrato si el Asegurado omite dar el aviso dentro del plazo antes señalado, con la intención de impedir que se comprueben oportunamente las circunstancias del siniestro.

c) Aviso a las autoridades.

Presentar formal querrela o denuncia ante las autoridades competentes, tan pronto como tenga conocimiento de los hechos, cuando se trate de robo u otro acto delictuoso que pueda ser motivo de reclamación al amparo de esta póliza, así como cooperar con la Compañía para conseguir la recuperación de los bienes o del importe de los daños sufridos. **En caso de que el Asegurado se niegue injustificadamente a lo anterior, resarcirá a la Compañía de los daños y perjuicios ocasionados.**

2. Adicionalmente a lo anterior, el Asegurado se obliga a:

a) Aviso de reclamación:

El Asegurado se obliga a comunicar a la Compañía, tan pronto tenga conocimiento, sobre las reclamaciones o demandas recibidas por él o por sus representantes, a cuyo efecto le remitirá los documentos o copia de los mismos, que con ese motivo se le hubieren entregado.

**\*Este material es únicamente informativo. Los productos se registrarán por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza.**

La falta de cumplimiento a esta obligación por parte del Asegurado, liberará a la Compañía de cubrir la indemnización que corresponda a la cobertura afectada por el siniestro. **La Compañía no quedará obligada por reconocimiento de adeudos, transacciones o cualesquiera otros actos jurídicos de naturaleza semejante, hechos o concertados sin el consentimiento de ella. La confesión de la materialidad de un hecho no podrá ser asimilada al reconocimiento de una responsabilidad.**

- b) Aviso de Cancelación de viaje. En caso de ocurrencia de un evento procedente en función de lo especificado en la Cláusula 1. Especificación de Coberturas cobertura I. Cancelación de viajes, que sea causa de una cancelación del viaje, el Asegurado tiene la obligación de realizar los trámites para la cancelación del viaje de manera inmediata a fin de mantener los cargos de cancelación al mínimo.
- c) En la sección IV en caso de presentarse reclamación de artículos perdidos o destruidos, el Asegurado deberá aportar las pruebas que demuestren la existencia de los bienes así como su daño o pérdida, para lo cual el asegurado debe entregar a la Compañía el reporte con la aerolínea, barco, autobús, hotel, reporte a la policía, actas de robo ante el Ministerio Público o autoridad competente presentando una lista y descripción detallada de los artículos perdidos.
- d) Los daños al equipaje documentado con transportista u hotel deberán ser reportados por el Asegurado los mismos al momento de recibir el equipaje y detectar que existen bienes dañados o extraviados. El asegurado deberá entregar a la Compañía los certificados de confirmación correspondientes al reporte de los daños.

3. A petición expresa de la Compañía, el Asegurado estará obligado a realizar lo siguiente:

- a) Presentar un certificado o reporte médico que demuestre la incapacidad de viajar.
- b) Permitir a la Compañía realizar una investigación con relación a la incapacidad de llevar a cabo el viaje por motivos de una lesión por accidente o por una enfermedad, a fin de que dicha incapacidad sea confirmada por un médico especialista que al efecto designe la Compañía y someterse a los exámenes médicos que indique la Compañía.

4. Comunicar la existencia de otros seguros:

Cuando se contrate con varias empresas un seguro contra el mismo riesgo y por el mismo interés, el asegurado tendrá la obligación de poner en conocimiento de cada uno de los aseguradores, la existencia de los otros seguros.

El aviso deberá darse por escrito e indicar el nombre de los aseguradores, así como las sumas aseguradas.

Si el asegurado omite intencionalmente el aviso señalado, o si contrata los diversos seguros para obtener un provecho ilícito, la Compañía quedará liberada de sus obligaciones.

#### **FRAUDE, DOLO O MALA FE.**

**Extinción de obligaciones de la Aseguradora por lo que se pierde el derecho a ser indemnizado por las siguientes causas:**

1. **Es obligación del contratante y/o representante de éste, declarar por escrito, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que conozca o deba conocer al momento de la celebración del contrato.**

**\*Este material es únicamente informativo. Los productos se regirán por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza.**

- 2** En caso de omisiones y/o falsas declaraciones del contratante y/o representante, al declarar por escrito en las solicitudes de la Compañía o en cualquier otro documento, la Compañía podrá rescindir el contrato de pleno derecho en términos de lo previsto en el Artículo 47 de la Ley sobre el Contrato de Seguro, en relación con los artículos 8, 9 y 10 de la misma Ley.
- 3** Si el Asegurado, el beneficiario o sus representantes, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluirían o podrían restringir dichas obligaciones.
- 4** Si, con igual propósito, no entregan en tiempo a la Compañía la documentación que se especifica en la cláusula 7ª de estas condiciones generales.
- 5** Si hubiere en el siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del Asegurado, del beneficiario, de los causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.

#### **CONDICIONES ESPECIALES COVID-19**

- En caso de enfermedad por COVID-19 se aplicará lo establecido en condiciones particulares de la póliza, pudiendo estar sujetas a cambio. Si no hubiese condiciones particulares aplicará las condiciones generales del producto.
- Deberá considerarse que el destino del viaje no sea un destino no recomendado o listado como potencialmente peligroso en lo referente con esta enfermedad (COVID - 19), por las autoridades locales donde el asegurado tenga su residencia permanente.
- Dentro de la exclusión de Epidemias y Pandemias, COVID-19 queda exceptuada de la presente exclusión cuando: (a) El programa contemple en el cuadro de especificaciones de la póliza, que dicha enfermedad está cubierta; y (b) el destino del viaje no sea un destino no recomendado o listado como potencialmente peligroso en lo referente a esta enfermedad, por las autoridades locales donde el Asegurado tenga su residencia permanente. Para mayor información consultar el siguiente link: <https://datos.covid-19.conacyt.mx/>
- Cancelación de viaje sólo aplica al Asegurado en caso de ser diagnosticado con COVID-19 antes de iniciar el viaje. Es decir cubre solo las enfermedades inesperadas de los viajeros y compañeros de viaje dentro de la póliza; sin cobertura de los miembros de la familia infectados, sin cobertura de las medidas ordenadas o impuestas (por ejemplo, de los gobiernos locales, como cierre de fronteras).
- Sí el asegurado enferma o es diagnosticado con Covid-19, el proceso del siniestro se considerará de la misma manera que si hubiera enfermado por otro padecimiento que le impida viajar, por lo que se le solicitará el dictamen médico, prueba de Covid-19 y los gastos correspondientes al padecimiento; en el caso de Cancelación adicional a la documentación anterior la cancelación total del viaje o el voucher otorgado por la aerolínea o el reembolso realizado de acuerdo a sus políticas. En caso de que sea diagnosticado previo a abordar deberá de presentar la misma documentación. Las pruebas rápidas realizadas en los aeropuertos para ser válidas deberán de tener el diagnóstico de un médico certificado. Para efectos de la cobertura de Cancelación de Viaje por enfermedad de COVID-19, solo se aceptan pruebas PCR.
- Países o destinos con alertas o restricciones de viaje quedan sin cobertura alguna por esta póliza, en caso de que el Asegurado ya se encuentre en el destino con la alerta o restricción, los beneficios de esta póliza solo serán vigentes por 14 días naturales a partir de que se emitió la alerta o restricción, pasado este tiempo queda sin efecto alguno la póliza, sin querrela alguna.

**\*Este material es únicamente informativo. Los productos se registrarán por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza.**

**\*Las presentes Condiciones Especiales se rigen bajo los términos y exclusiones generales de la póliza a la que se anexan.**

**\*Este material es únicamente informativo. Los productos se regirán por las disposiciones contractuales y legales aplicables. Para conocer a detalle los alcances, coberturas y exclusiones consulta las condiciones generales de la póliza.**