

Condiciones Generales

Asistencia Médica Volaris

INME

CONTENIDO

¡Bienvenido!.....	2
¿Qué hacer en caso de Siniestro?.....	2
Consideraciones Importantes.....	2
• Resumen de Asistencias.....	3
• Resumen de Coberturas de Seguro.....	3
CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.....	3
• DEFINICIONES.....	4
• SERVICIOS DE ASISTENCIA.....	8
Orientación Médica Telefónica.....	8
Asistencia Médica al hotel o lugar del hospedaje por Emergencia o Accidente.....	9
Traslado Médico en caso de Emergencia.....	9
Asistencia Médica por Emergencia en caso de Accidente o Enfermedad.....	10
Asistencia por Emergencia Dental.....	10
Gastos de hotel por convalecencia, Accidente o Enfermedad.....	11
Asistencia por Medicamentos Recetados.....	11
A. OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR.....	12
B. NORMAS GENERALES.....	13
C. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.....	14
D. USO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD.....	16
E. QUEJAS Y SERVICIO AL CLIENTE.....	17
• COBERTURAS DE SEGURO.....	17

¡BIENVENIDO!

A partir de ahora cuentas con “**ViajAsistencia**” de Volaris. Servicio de asistencia administrado 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 los Términos y Condiciones que a continuación se detallan.

¿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 el extranjero, por cobrar: +52 (55) 4211 1927
- Desde México: 800 681 5698

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Este producto únicamente puede ser adquirido por aquellas personas que vuelen con Volaris, a través de los medios y canales que Volaris disponga para ello.
- Los beneficios mencionados como 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 al Consumidor.
- Los beneficios mencionados como 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.
- No aplican en los beneficios en los casos señalados en el apartado C, 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 “**ViajAsistencia**” en su reserva y que aparezca en su Itinerario de Vuelo.

RESUMEN DE ASISTENCIAS

A continuación, se presentan los Servicios de Asistencia que podrá solicitar ya sea en viajes nacionales o internacionales.

BENEFICIOS Residentes en México - Montos en MXN	Vuelos Nacionales	Vuelos Internacionales
Orientación Médica Telefónica	Incluido	Incluido
Asistencia Médica a Hotel o Lugar de Hospedaje por Emergencia o Accidente	Hasta \$30,000 MXN	Hasta \$30,000 MXN
Asistencia Médica en caso de Emergencia o Accidente. Incluye Asistencia Dental	No Aplica	Hasta \$190,000 MXN
Traslado Médico en caso de Emergencia o Accidente	1 Evento por Viaje	1 Evento por Viaje
Gastos de Hotel por Convalecencia, Accidente o Enfermedad	Hasta \$1,900 MXN por día (Máximo 8 días)	Hasta \$1,900 MXN por día (Máximo 8 días)
Asistencia por Medicamentos Recetados	Incluido	Incluido

RESUMEN DE COBERTURAS DE SEGURO

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

BENEFICIOS Residentes en México - Montos en MXN	Vuelos Nacionales	Vuelos Internacionales
Gastos Médicos y de Hospitalización. Incluye Gastos Dentales	Hasta \$250,000 MXN	No Aplica
Muerte Accidental	Hasta \$250,000 MXN	No Aplica

CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Por favor tenga en cuenta que las condiciones de los Servicios de Asistencia se detallan en su totalidad en el contenido de este documento (en adelante "Términos y Condiciones") y encontrará aquí las condiciones legales específicas aplicables exclusivamente para los productos de ViajAsistencia adquiridos en los Estados Unidos Mexicanos, ya sea para Viajes nacionales (con destino dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos) o Viajes Internacionales (con destino fuera del territorio de los Estados Unidos Mexicanos)

Usted podrá encontrar los términos y condiciones vigentes y aplicables a los componentes de seguro directamente en la página de Seguros Atlas S.A. (ver apartado Coberturas de Seguro).

Los Servicios de Asistencia a los que usted tendrá acceso dependerán del tipo de producto que haya contratado, y son de uso exclusivo de la persona cuyo nombre aparezca en la reservación del vuelo, y que cuente con el producto adquirido en el itinerario de vuelo que emita Volaris.

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 correspondiente, ya que a menos que se indique lo contrario de forma expresa, cualquier Servicio de Asistencia que no se encuentre autorizado o no haya sido gestionado inicial y directamente por AXA Assistance no será reembolsable.

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” informado en los presentes Términos y Condiciones.

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, a partir de las 00:00 horas del día de inicio del Viaje y hasta las 23:59 horas del día del aterrizaje del vuelo de regreso, en caso de haber adquirido ViajAsistencia con vuelos redondos; en caso de haberla adquirido en un vuelo sencillo, los Servicios de Asistencia estarán disponibles únicamente durante las 24 (veinticuatro) horas siguientes al aterrizaje del vuelo en el lugar de destino.

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.

ViajAsistencia, así como los presentes Términos y Condiciones están sujetos a cambios en cualquier momento, por lo que le pedimos consultar la versión más reciente a través de la página web de Volaris para México.

■ DEFINICIONES

Siempre que se utilice una palabra con la primera letra en mayúscula, los Términos a Continuación, tendrán el significado que aquí se les atribuye. Estas definiciones son aplicables únicamente a los Términos y Condiciones de los Servicios de Asistencia.

- 1) Accidente Automovilístico:** Colisiones, volcaduras, y todo acontecimiento que provoque daños físicos al Automóvil, y a consecuencia provoque daños físicos al ocupante, producido por una causa externa, violenta, fortuita o súbita.
- 2) Accidente;** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a una persona física, producido por una causa externa, violenta, fortuita y súbita.
- 3) Acto Doloso:** Es el conocimiento y voluntad de realizar un delito o un hecho punible. El dolo está integrado por dos elementos, un elemento cognitivo (conocimiento de realizar un hecho) y un elemento volitivo (voluntad de realizar un hecho); o en pocas palabras significa: “El querer realizar la acción sancionada por la ley”.
- 4) Agravación del Riesgo:** Hay agravación cuando se produce un nuevo estado de las cosas, distinto al que existía al momento de celebrarse el contrato, y que, de haber sido conocido por la Compañía de Asistencia o Aseguradora, éstas no

habrían aceptado el contrato sin establecer condiciones distintas.

- 5) **Ambiente:** El conjunto de elementos naturales y artificiales o inducidos por el hombre que hacen posible la existencia y desarrollo de los organismos vivos que interactúan en un espacio y tiempo determinados.
- 6) **Automóvil:** Maquinaria capaz de generar su propia fuerza motriz para funcionar y desplazarse. Destinado al transporte de personas con una ocupación máxima de 5 plazas.
- 7) **Aseguradora:** Seguros Atlas S.A. Compañía que respalda y proporciona las coberturas de seguro.
- 8) **Avería:** Todo daño, rotura, deterioro fortuito y/o descompostura que impida la circulación autónoma del automóvil, siempre y cuando no sea consecuencia de un Accidente Automovilístico, ni a consecuencia del faltante de alguna pieza por robo de ésta.
- 9) **Conductor:** Cualquier persona física que conduzca el Automóvil, siempre y cuando tenga licencia del tipo apropiado o permiso para conducir el automóvil, expedida por alguna autoridad competente, de acuerdo con la vía de comunicación que se esté utilizando al momento de producirse un Accidente Automovilístico.
- 10) **Consumidor:** Es la persona física residente mexicano, poseedora del programa Viajasistencia vigente adquirido en la República Mexicana.
- 11) **Contratante:** Persona que adquiere el producto ViajAsistencia.
- 12) **Contrato de Asistencia y Seguro:** Es el acuerdo de voluntades celebrado entre la compañía y el Consumidor, conforme a los términos y condiciones.
- 13) **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, lo cual impide o suspende la continuación del Viaje.

- 14) **Empresa Transportista:** Empresa autorizada oficialmente para prestar el servicio comercial de transporte público de pasajeros con rutas establecidas y sujeto a itinerarios regulares utilizando vehículos aéreos o terrestres.
- 15) **Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud que se origine o se manifieste por primera vez después de la fecha de salida a Viaje.
- 16) **Enfermedad/ Padecimiento 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 del inicio de vigencia del contrato de seguro.
 - b) Que se haya realizado un diagnóstico médico previo al inicio de vigencia del contrato de seguro.
 - c) Que sus síntomas y/o signos no hayan podido pasar desapercibidos, debiendo manifestarse antes del inicio de la vigencia del contrato de seguro.
 - d) Que se compruebe su existencia previamente a la celebración del contrato, 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 a la celebración del contrato, el Consumidor haya hecho gastos, comprobables documentalmente, para recibir un tratamiento médico de la enfermedad o padecimiento de que se trate.
- 17) **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.
- 18) **Equipo Médico:** El personal médico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicio de Asistencia por parte de AXA Assistance hacia un Consumidor.

- 19) Equipo Técnico:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por parte de AXA Assistance hacia un Consumidor.
- 20) Estado de ebriedad:** Se entenderá que el conductor o Consumidor 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.
- 21) Familiar en 1° grado:** Referido al padre, madre, cónyuge e hijos del Consumidor menores de 21 años.
- 22) Influencia de Drogas:** Se entenderá que el Consumidor 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 por un médico.
- 23) 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, masajes, estéticos u otros tratamientos similares.
- 24) Hospitalización:** Estancia continua en un Hospital, Clínica o Sanatorio, siempre y cuando sea médicamente justificada y comprobable en conjunto con el médico de la Compañía de Asistencia y el médico tratante para la atención de un Accidente, Enfermedad o Padecimiento cubierto; dicha estancia inicia 24 horas después de que el Consumidor ingresa al Hospital y concluye con el alta que otorgue el Médico tratante, o con la carta responsiva que firmen él o los familiares del mismo, en tal caso, serán responsables del paciente Consumidor.
- 25) Hospedaje:** Acuerdo que se celebra en situaciones de Viaje y que consiste en permitir que una persona o grupo de personas cuenten con el alojamiento a cambio de una tarifa.
- 26) Médico:** Profesional de la medicina, titulado y legalmente autorizado para el ejercicio de su profesión, que puede ser médico general, médico especialista, alópata u homeópata, certificado por la autoridad competente para realizar los procedimientos médicos correspondientes al grado de especialidad con que cuente. El médico especialista, adicionalmente, deberá contar con la autorización para ejercer la especialidad de que se trate, mediante el comprobante de posgrado y cédula profesional de especialidad correspondientes, además de estar certificado por el consejo de la especialidad de que se trate.
- 27) Ocupante:** Toda persona física que Viaje en el automóvil dentro del compartimiento asignado para el transporte de personas. El número máximo de ocupantes será el estipulado en la tarjeta de circulación.
- 28) Pago Directo:** Proceso mediante el cual la Compañía o Aseguradora realiza el pago al prestador en convenio, por la atención médica brindada a un Consumidor. En caso de que el Consumidor requiera y solicite la atención de los prestadores en convenio, podrá hacer uso de este servicio, previa autorización por escrito de la Compañía o Aseguradora, quien efectuará el pago de los gastos cubiertos.
- 29) 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 ViajAsistencia, y a las coberturas señaladas como Seguro.
- 30) Pasajero:** Es la persona física que hace uso del Transporte Público, cuyo boleto o costo del pasaje haya sido pagado, quedan excluidas las personas que formen parte de la tripulación del Transporte Público.
- 31) Póliza:** Es el documento que indica los datos generales del contratante y riesgos amparados.
- 32) Prestador de servicio.** Axa Assistance México S.A. de C.V. También se le refiere como AXA Assistance.
- 33) Producto:** Se refiere a ViajAsistencia.
- 34) Proveedores:** Compañías independientes, que prestan diversos servicios a los Consumidores en

nombre de AXA Assistance y con los que la Compañía ha celebrado Convenios de Pago Directo. Se incluyen sin limitar, Hospitales, Médicos, Servicio de Grúas, etc.

- 35) Propietario:** Es la persona física o moral que acredita la legítima propiedad del automóvil.
- 36) Representante:** Cualquier persona mayor de edad, sea o no acompañante del Consumidor, que realice alguna gestión a favor del Consumidor que esté debidamente autorizado para ello, a fin de hacer posible la prestación de los Servicios de Asistencia.
- 37) Residencia Permanente:** El domicilio habitual de los Consumidores en los Estados Unidos Mexicanos.
- 38) 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.
- 39) Servicio de Asistencia:** Los servicios que se prestan al Consumidor, y que están identificados en estas Condiciones Generales como Asistencias.
- 40) Servicio de Asistencia Médica de Emergencia / 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 la que se encuentre el Consumidor; consiste en el tratamiento paliativo, inicial y urgente de la Emergencia Médica en el lugar donde se encuentre el Consumidor, así como su traslado a un centro hospitalario para continuar el tratamiento en caso de que la asistencia prestada en el lugar donde se encuentre el Consumidor no sea suficiente para estabilizarlo y superar la Emergencia Médica, lo cual puede incluir atención de urgencias, cirugías de emergencia, terapia intensiva y/o terapia intermedia en el centro hospitalario. El tratamiento médico con la finalidad de restablecer la salud del Consumidor, que se inicie a partir de que cese la Emergencia Médica no será considerado como Asistencia Médica, y esta fuera del alcance de los Servicios de Asistencia.
- 41) Siniestro:** Ocurrencia de cualquier eventualidad prevista en los presentes Términos y Condiciones.
- 42) Síntoma:** Fenómeno o anomalía fisiológica y subjetiva que manifiesta el Consumidor y que revela una Enfermedad o Padecimiento y sirve para determinar su naturaleza.
- 43) Situación de Asistencia:** Todas las situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los Servicios de Asistencia.
- 44) Suma Asegurada:** Límite máximo de responsabilidad de la Aseguradora por las Coberturas de Seguro por cada Consumidor y siniestro cubierto de acuerdo con las estipulaciones consignadas el contrato de seguro. Esta suma asegurada se establece de acuerdo con el paquete elegido por el Consumidor al momento de la contratación.
- 45) Suma de Asistencia:** Límite del costo máximo que será cubierto por el Prestador del Servicio, en relación con la prestación de cada uno de los Servicios de Asistencia, conforme a lo que se indique en el Producto.
- 46) Taxi:** Es el servicio que proporciona un automóvil particular destinado al traslado del Consumidor y/o los ocupantes, de conformidad con las coberturas previstas bajo las presentes condiciones generales.
- 47) Tercero:** Se refiere a la persona que ha sido afectada en su integridad física o en sus bienes a consecuencia del siniestro que da lugar a la reclamación bajo el amparo de la cobertura de responsabilidad civil cubierta por esta póliza y que no viajan en el automóvil al momento del siniestro.
- 48) Terrorismo:** El uso de fuerza por medios violentos, dirigida o crear temor o miedo en la población e influir con ello al sector público o

parte de este, a efecto de obtener alguna ventaja o beneficio político

49) Transporte Público: Servicio que se presta por medio de un vehículo marítimo o terrestre, autorizado para trasladar Pasajeros, con rutas preestablecidas y sujeto a itinerarios y horarios, así como taxis que el Pasajero aborde desde su Residencia Permanente hacia la terminal aérea, marítima o terrestre, siempre y cuando el taxi sea parte de una Empresa Transportista legalmente establecida. Tratándose de transporte aéreo se refiere a aquel servicio de transporte aéreo regular, nacional o internacional, en términos de la Ley de Aviación Civil. Quedan excluidos transportes privados, entendiéndose por estos los que no reúnan las características de los servicios detallados en los párrafos precedentes.

50) ViajAsistencia: Producto de Asistencia en Viaje.

51) Viaje: Esta estancia del Consumidor fuera de su Residencia por motivo de placer o negocio, y su traslado mediante Transporte Público y/o Privado desde su Residencia al lugar de destino siempre y cuando éstos estén separados por una distancia mayor a 100 (cien) kilómetros.

52) Vigencia: Tiempo durante el cual el Consumidor podrá hacer uso de los Servicios de Asistencia. Para vuelos sencillos la Vigencia es únicamente durante las 24 (veinticuatro) horas siguientes al aterrizaje, y para vuelos redondos a partir del despegue del vuelo de ida y hasta el aterrizaje del vuelo de regreso.

■ SERVICIOS DE ASISTENCIA

Orientación Médica Telefónica

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.

Asistencia Médica al hotel o lugar del hospedaje por Emergencia o Accidente.

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

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

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

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

Este beneficio se otorgará hasta por la Suma de Asistencia indicada en el Producto.

Traslado Médico en caso de Emergencia.

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 esta Asistencia y no existirá posibilidad de reintegro al Consumidor por los gastos erogados.

Asistencia Médica por Emergencia en caso de Accidente o Enfermedad

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

Se incluyen las acciones médicas necesarias para dar tratamiento paliativo, inicial y de urgencia que permita mitigar la Emergencia Médica, hasta por el máximo de la Suma de Asistencia estipulada en el Producto adquirido, siempre y cuando se encuentre en peligro eminente la vida del Consumidor, su integridad corporal o la viabilidad de alguno de sus órganos, y estas acciones sean necesarias para estabilizarlo, ya sea en el lugar donde se encuentre el Consumidor o en un centro hospitalario. Se incluyen los servicios de urgencias, cirugías de emergencia, así como terapia intensiva y/o terapia intermedia hasta que un médico determine que la Emergencia Médica ha cesado. Cualquier tipo de gasto adicional, o tratamiento médico que no sea destinado a mitigar la Emergencia Médica a consideración del Médico tratante y el Equipo Médico de AXA Assistance, correrán a cargo del Consumidor.

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

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

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

Asistencia por Emergencia Dental

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

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

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

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

Gastos de hotel por convalecencia, Accidente o Enfermedad

En caso de que los especialistas médicos, a los que acuda el Consumidor durante el Viaje , en conjunto con el Equipo Médico de AXA Assistance, prescriban reposo fuera de un establecimiento hospitalario impidiendo al Consumidor cualquier tipo de Viaje fuera de la ciudad en la que se encuentre, y como consecuencia directa de ello, el Consumidor debiera prolongar su estadía de Viaje o se encuentre imposibilitado para continuarlo; AXA Assistance gestionará hasta por la Suma de Asistencia y por un máximo de 8 (ocho) noches, el hospedaje en un hotel previamente aprobado por AXA Assistance para tales efectos de conformidad con lo siguiente:

- Los gastos de hotel por convalecencia únicamente incluyen el pago de una habitación sencilla categoría standard o su equivalente. De requerir habitaciones adicionales, éstas correrán a cargo y exclusivamente por cuenta del Consumidor.
- La Suma de Asistencia establecida para este Servicio, únicamente cubre el costo de la habitación con impuestos incluidos. Cualquier servicio adicional, como por ejemplo gastos por consumo de alimentos, entretenimiento, asensos de categoría, o cualquier otro gasto distinto al pago de la habitación, correrá por cuenta exclusiva del Consumidor. Los ejemplos anteriormente mencionados son enunciativos más no limitativos.
- Los Gastos de Hotel por convalecencia serán cubiertos por la Compañía de Asistencia, en términos de la presente cláusula por un periodo máximo de ocho (8) noches consecutivas, y con el costo máximo por noche que se indique en el Producto. Todos los días, o fracción de días adicionales, incluyendo check out tardío, serán cubiertos de forma exclusiva por el Consumidor.

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

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

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

Asistencia por Medicamentos Recetados

Si durante un viaje el Beneficiario llegara a requerir de un medicamento que haya olvidado, extraviado o se termine durante su viaje y este haya sido prescrito previo a su salida, incluso tratándose de padecimiento preexistentes, el Equipo Médico de AXA Assistance gestionará, a través de una consulta Médica la expedición de una receta para poder adquirir dicho medicamento, o el sustituto que esté disponible en el país donde se encuentre el Beneficiario.

La consulta médica será proporcionada siempre y cuando el Beneficiario aún cuente con este beneficio vigente.

El costo del Medicamento será cubierto en su totalidad por el Beneficiario.

Este servicio será aplicable durante las fechas que dure el viaje en caso de que se compre vuelo redondo, o en caso de vuelos sencillos hasta con un máximo de 24 horas después del aterrizaje.

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

A.OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

A.1 SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de una situación de Asistencia, y antes de iniciar cualquier acción, el Consumidor deberá llamar por cobrar a la central de alarma de AXA Assistance, facilitando los siguientes datos:

- ✓ 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.
- ✓ Su nombre y su número de reservación.
- ✓ Describirá el problema o dolencia que le aqueje y el tipo de ayuda que precise.
- ✓ Auxiliar activamente a AXA Assistance, cuando le sea requerido, en la obtención de cualquier información relacionada con su pedido 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.
- ✓ El Equipo Médico y el Equipo Técnico de AXA Assistance, tendrán libre acceso al Consumidor (historia clínica, ubicación, etc.), para conocer su situación y si tal acceso les es negado, o el Consumidor o su Representante no provee la información que le requiera AXA Assistance para la prestación de los Servicios de Asistencia, AXA Assistance no tendrá obligación de gestionar o pagar ninguno de los Servicios de Asistencia.

A.2 IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN PREVIA

Los Servicios de Asistencia a que se refieren las presentes Condiciones Generales aplican únicamente bajo Pago Directo a los Proveedores, y 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 estas Condiciones Generales, dicho Consumidor podrá acudir directamente a terceros en solicitud de los servicios; en tal supuesto, AXA Assistance y de acuerdo únicamente con lo establecido en el apartado A.2(b) podrá reembolsar al Consumidor las sumas que hubiera erogado, pero exclusivamente cuando se trate de los Servicios de Asistencia Médica de Emergencia iniciales, es decir la Asistencia de Traslado Médico, en ningún otro supuesto habrá lugar a reintegro de los gastos erogados por el Consumidor. En relación con los Servicios de Asistencia Médica de Emergencia, y en cumplimiento del apartado A.2(b), cuando la asistencia inicial se preste en un centro hospitalario, el Consumidor o Representante deberán notificar a AXA Assistance tan pronto sea posible, y en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas a partir de que acuda al centro hospitalario o previo a realizar cualquier tipo de pago por la provisión de los servicios, lo que suceda primero, ya que cualquier pago realizado por Consumidor o su Representante a los proveedores deslinda de toda obligación al Prestador de Servicio y por tanto éste no le reintegrará ninguna suma erogada

A.2(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 o Enfermedad con los medios inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible y en un tiempo máximo de 24 (veinticuatro) horas a partir de que se haya presentado la situación de Emergencia o antes de realizar cualquier pago en relación a los Servicios de Asistencia, lo que suceda primero, contactarán con la central de alarma de AXA Assistance para notificar la situación.

A.2(B) ASISTENCIA MÉDICA DE EMERGENCIA SIN PREVIA NOTIFICACIÓN A AXA ASSISTANCE.

En caso de que el consumidor se encuentre en una Emergencia Médica y que por la severidad de la situación y en cumplimiento con el apartado A.2(A) no le sea posible notificar de forma previa e inmediata a AXA Assistance para requerir la Asistencia Médica de Emergencia, el Consumidor o su Representante, en un periodo no mayor a 24 (veinticuatro) horas naturales siguientes al inicio de la Emergencia Médica a consecuencia de un accidente o

repentina Enfermedad, o antes de realizar cualquier pago al proveedor del servicio, lo que suceda primero, deberá contactar a la central de alarma de AXA Assistance para notificarle la situación. A falta de dicha notificación, AXA Assistance considerará al Consumidor como responsable de los costos y gastos ocurridos.

El Consumidor, Contratante y/o su Representante deberán proporcionar la información y documentación que requiera AXA Assistance, en caso de no proporcionarla en los términos que le sean solicitados AXA Assistance no se encontrará obligado a realizar ningún pago directo al proveedor elegido por el Consumidor o su Representante, ni realizará ningún reembolso de gastos al Consumidor o su Representante.

AXA Assistance deberá poder validar que realmente haya existido una imposibilidad de notificación, así como la negativa del proveedor a recibir el pago directamente de AXA Assistance, y en ningún momento realizará reintegro de los gastos erogados por Servicios de Asistencia diferentes a la Asistencia Médica por Emergencia inicial, ni por cantidades mayores a la Suma de Asistencia aplicable y/o mayores a la cantidad que la Prestadora de Servicios hubiera erogado en caso de haber gestionado los servicios de Asistencia directamente, ni por aquellos que conforme a los Términos y Condiciones no fueran aplicables y/o improcedentes.

En ningún otro supuesto habrá posibilidad de reintegro de cantidad alguna por las cantidades erogadas y pagadas directamente por el Consumidor o su Representante. **El Consumidor acepta que en caso de auto asistencias no autorizadas expresamente por AXA Assistance, o cuando a pesar de que la gestión para la prestación de los Servicios de Asistencia, el Consumidor o su Representante realicen pagos directos a los proveedores sin autorización expresa de AXA Assistance, deslinda de toda responsabilidad de pago o reintegro a AXA Assistance y los gastos y pagos que hubieren realizado correrán a su exclusivo cargo y cuenta.**

B. NORMAS GENERALES

B.1 MITIGACIÓN.

El Consumidor está obligado a tratar de mitigar y limitar las situaciones que den origen a las Situaciones de Asistencia.

B.2 COOPERACIÓN CON AXA ASSISTANCE

El Consumidor deberá cooperar con AXA Assistance para facilitar la prestación de los Servicios de Asistencia, incluyendo la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, proporcionándole acceso y toda la información que se le requiera, y aportando a AXA Assistance los documentos necesarios para cumplimentar las formalidades necesarias.

B.3 PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

Cualquier reclamación relativa a una Situación de Asistencia deberá ser presentada dentro de los 90 (noventa) días de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

Para presentar sus reclamaciones se deberá enviar un correo electrónico a la siguiente dirección de buzón: servicioalcliente@axa-assistance.com.mx.

B.4 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

C. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

- C.1 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.
- C.2 Con excepción de lo dispuesto en la Sección A.2(b) de estas Condiciones Generales, los Consumidores no tendrán derecho a ser reembolsados por AXA Assistance en ninguna forma.
- C.3 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.
- C.4 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.
- C.5 La fuga por parte del Consumidor del lugar de los hechos o por abandonar los procesos legales instalados en su contra.
- C.6 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.
- C.7 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.
- C.8 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.

- C.9 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.

C.10 Servicios proporcionados por personas que tienen un grado de parentesco o amistad con el Consumidor, excepto cuando previamente lo autorice AXA Assistance.

C.11 Quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean a consecuencia directa o indirecta:

- 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) Enfermedades mentales o alineación, 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) Suicidio o Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- h) La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Consumidor con dolo o mala fe
- i) Los Servicios de Asistencia que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y en general, empleo del Automóvil sin consentimiento del Consumidor.
- j) 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, catarrros, fracturas de dedos, dolores agudos de cabeza, etcétera.
- o) Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiales u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios; enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- p) Rechazar los Servicios de Asistencia proporcionados y/u ofrecidos inicialmente por Axa Assistance.
- q) Que el consumidor abandone el lugar de los hechos, y/ por abandonar los procesos legales instalados en su contra, y/o el centro hospitalario antes del alta médica, y/o cualquier otro Servicio de Asistencia que se le este proporcionado.
- r) 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.

D.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 los Presentes términos y Condiciones 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 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 Comercializadora Volaris S.A de C.V a proporcionar a AXA Assistance México S.A de C.V. y a Seguros Atlas S.A 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 los presentes Términos y Condiciones.

Axa Assistance México como el Prestador de los Servicios de Asistencia, y Seguros Atlas S.A. no tienen injerencia sobre la información que Comercializadora Volaris S.A. de C.V. y sus filiales recaben a través de cualquiera de

sus medios físicos o electrónicos, ya sea directa o indirectamente, derivado de cualquier proceso relacionado con la comercialización del Producto. Si desea obtener más información o ejercer sus derechos por favor consulte el aviso de Privacidad de Comercializadora Volaris S.A de C.V y sus filiales.

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.

E. QUEJAS Y SERVICIO AL CLIENTE

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

Le pedimos proporcione:

- Nombre
- Numero certificado
- Fecha y hora de su
- Ciudad/ Entidad
- Descripción del servicio y la inconformidad

■ COBERTURAS DE SEGURO

Las coberturas de Seguro son proporcionadas por Seguros Atlas S.A. de C.V. aplicables exclusivamente para el producto de ViajAsistencia ofertado y de adquisición exclusiva en los Estados Unidos Mexicanos. Aplican únicamente bajo reembolso exclusivo para al Consumidor que haya adquirido “**ViajAsistencia**” en su reserva y que aparezca en su Itinerario de Vuelo, de conformidad con las coberturas que le sean aplicables a su tipo de Viaje.

Para la obtención de estos beneficios, el Consumidor deberá comunicarse a la línea de asistencia mencionada en este documento dentro del mismo tiempo indicado en el apartado de Asistencias, en donde se le informará el trámite que deberá seguir ante Seguros Atlas S.A. de C.V. para gestionar el reembolso de las Coberturas de Seguro.

El Consumidor deberá otorgar la información y documentación que le sea requerida en los tiempos y formas que le indique la Aseguradora, de lo contrario el reembolso podría no ser aplicable y AXA Assistance no asume ninguna responsabilidad, ni cubrirá cantidad alguna por estos conceptos. La suma máxima de reembolso será aquella marcada como Suma Asegurada en el Producto que haya adquirido.

Las coberturas de seguro serán proporcionadas conforme a los términos y condiciones vigentes que haya emitido Seguros Atlas, mismos que podrán ser consultados a través de la siguiente ruta de Acceso:

Seguro de Viaje:

1. Ingrese a <https://www.segurosatlas.com.mx/>
2. Dar click en la opción Nuestros Seguros.

3. Ubicar dentro de los submenús la opción Seguro de Viaje.
4. Seleccionar de las opciones el apartado Condiciones Generales.
5. Finalmente, pinchar sobre el hipervínculo de la opción Condiciones Generales Seguro de Viaje. Será mostrado el archivo .PDF con el siguiente nombre: **Condiciones Generales de la Póliza de Seguro de Viajes.**

A continuación, se presenta un extracto de los Términos y Condiciones aplicables a las Coberturas de Seguro aplicables a este Producto, el Consumidor reconoce que AXA Assistance México S.A de C.V. no se hace responsable por ningún cambio, modificación o sustitución en los términos y condiciones de Seguros Atlas S.A de C.V y que será responsabilidad del Consumidor consultar los términos y condiciones actualizados antes de realizar cualquier solicitud de prestación de servicios o reclamación. La información contenida en este documento referente a las coberturas de seguro es solamente informativa, siendo únicamente válida aquella se contenga en los términos y condiciones vigentes y publicados por Seguros Atlas S.A de C.V.

Extracto de Condiciones Generales de la Póliza de Seguro de Viaje

Material Únicamente Informativo

PRELIMINAR

La Compañía y el Asegurado han convenido las coberturas y las sumas aseguradas que aparecen en la carátula de esta póliza y/o su especificación como contratadas, con conocimiento de que se puede elegir una o varias de las coberturas básicas y adicionalmente, si así se desea, una o varias de las coberturas accesorias. Por lo tanto, las coberturas que no se encuentren expresamente señaladas en la carátula de la póliza y/o su especificación, no tendrán validez ni eficacia legal alguna entre las partes, aún y cuando se mencionen y regulen en estas condiciones generales.

Las fechas y horas de inicio y término de este contrato de seguro, se encuentran expresamente indicadas en la carátula de la póliza.

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

Los riesgos que pueden ampararse bajo esta póliza, se definen en la especificación de coberturas que a continuación se enumeran, y cuya contratación se indica por las anotaciones correspondientes en la carátula de esta póliza, quedando sujetas a los límites máximos de responsabilidad o sumas aseguradas que en ella se mencionan.

CLAUSULA 1ª SECCIONES Y COBERTURAS

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 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 Gastos 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 sublímite de la suma asegurada contratada, por lo que se contempla dentro de la misma.

V.1.1.2 Prolongación de la hospitalización del asegurado en el viaje asegurado.

En el caso de que el médico tratante indique que no es posible trasladar al Asegurado del lugar en donde esté hospitalizado con motivo de un accidente o enfermedad ocurrido durante el viaje asegurado a otro hospital para la continuación de su tratamiento, la Compañía pagará los costos del tratamiento médico hasta el día en que sea posible mover a el Asegurado y hasta el total del límite de suma asegurada contratada y estipulada en la carátula de la póliza.

V.1.1.3. Gastos dentales.

Se ampara el tratamiento dental de emergencia para aliviar el dolor, incluyendo rellenos simples o temporales y curaciones para restaurar las funciones de la dentadura y reemplazo dental, hasta un total de 150 USD (Dólares Americanos). Esta cantidad es un sublímite de la suma asegurada contratada, por lo que se contempla dentro de la misma.

V.1.1.4 Estancia de un familiar.

Si un niño de hasta doce años cubierto por esta póliza de seguro tuviera que ser hospitalizado, la Compañía pagará los costos de hospedaje de una persona que lo acompañe en el hospital un máximo de hasta \$ 500 USD (Dólares Americanos). Esta cantidad es un sublímite de la suma asegurada contratada, por lo que se contempla dentro de la misma.

V.1.1.5. Traslado médico.

En caso de que en el viaje asegurado se presente alguna enfermedad, lesión o traumatismo, tal que requiriera la hospitalización del Asegurado, esta cobertura ampara el traslado del mismo, del lugar en el que se encuentre durante el viaje, al centro hospitalario más cercano o a su domicilio habitual, utilizando el medio más adecuado de transporte según las circunstancias inclusive ambulancia aérea. El traslado se efectuará bajo las condiciones que acuerden el médico de la Compañía en coordinación con el médico tratante. La suma asegurada contratada es la estipulada en la carátula de la póliza para beneficios de asistencia y opera como límite único y combinado (LUC)

V.1.1.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 VIII. ACCIDENTES.

En caso de contratarse y aparecer expresamente señalada en la carátula de la póliza, la Compañía cubre lo siguiente:

VIII.1 Muerte accidental.

La Compañía cubre hasta el límite de suma asegurada contratada y especificada en la carátula de la póliza el pago de las indemnizaciones que en caso de muerte a consecuencia de los accidentes ocurridos al Asegurado durante los viajes efectuados por el mismo.

Para todas las coberturas mencionadas a continuación, los menores de 14 años quedan amparados en el riesgo de fallecimiento, a consecuencia de un accidente en viaje, únicamente para gastos de sepelio sin rebasar el límite de suma asegurada contratada para esta sección y especificado en la carátula de la póliza.

Para esta sección no quedan amparadas las personas mayores de 80 años de edad.

Queda amparado el fallecimiento si el accidente ocurre:

a) En un medio de transporte público, como: avión, barco de línea regular, tren o autocar de línea regular en que viaje como pasajero, incluyendo la subida y bajada de dichos medios de locomoción.

Se excluyen de la cobertura del seguro las personas que viajen en aviones particulares de alquiler o de un solo motor ya sea hélice, turbohélice, a reacción o en barcos de crucero.

b) Accidente como pasajero en cualquier forma de transporte público como taxi, coche de alquiler con conductor, tranvía, autobús, tren o tren suburbano durante la ruta directa entre el punto de salida o llegada (casa/hotel) hasta la terminal del viaje ya sea estación, aeropuerto, puerto de mar

VIII.2 Límite máximo de la indemnización.

Cuando resulte probado que el fallecimiento ocurrió a consecuencia de un accidente en viaje, la Compañía pagará hasta el límite de la suma asegurada contratada para esta sección especificada en la carátula de la póliza.

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.**
- 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.
- 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, futbol 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.**
- 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 desde el momento en que inicia el viaje asegurado, continúa durante el transcurso del mismo hasta finalizar el 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.

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

DATOS DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DATOS DE LA CONDUSEF.

DATOS DE LA UNE SEGUROS ATLAS

Unidad Especializada
Paseo de los Tamarindos No. 60, P.B.
Colonia Bosques de las Lomas
Alcaldía Cuajimalpa de Morelos
C.P. 05120, Ciudad de México
Teléfono: 55 9177-5220 o 800 849 39 16
Página Web: www.segurosatlas.com.mx

Se encuentra a disposición del Asegurado, la Sucursal para la realización de diversos tipos de operaciones ubicada en Paseo de los Tamarindos No.60, P.B., Col. Bosques de las Lomas C.P 05120

Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, en Ciudad de México, o en los teléfonos en Ciudad de México y Área Metropolitana 55 -91-77-5220 o 800- 849-3916 con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 15:30 horas.

Para atención en el interior de la República se puede localizar la sucursal más cercana de acuerdo a la ubicación del Asegurado en la página web de Seguros Atlas, S.A. www.segurosatlas.com.mx.

DATOS DE LA CONDUSEF

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Av. Insurgentes Sur No. 762
Colonia Del Valle
Alcaldía Benito Juárez
C.P 03100, Ciudad de México.
Teléfonos 555340- 0999 y 800 999 80 80
Página Web: www.condusef.gob.mx

ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL.

La Compañía está obligada a entregar al Asegurado o contratante de la póliza los documentos en los que consten los derechos y obligaciones del seguro a través de los siguientes medios:

1. A través de su **agente de seguros** en el momento de la contratación del Seguro; y/o
2. A solicitud del Asegurado, **por correo electrónico**, a la dirección de correo electrónico proporcionado en ese momento; y/o
3. A través de **www.segurosatlas.com.mx**.

Si el Asegurado o contratante no recibe por cualquier motivo, dentro de los (30) treinta días naturales siguientes de haber contratado el seguro, los documentos a que hace mención el primer párrafo de la presente cláusula, o requiera un duplicado de su póliza, deberá hacerlo del conocimiento a la Compañía enviando un correo electrónico a segatlas@segurosatlas.com.mx o llamar al centro de atención telefónica al 5591775220 en la Ciudad de México o al 8008493916 lada sin costo desde el interior del país; para que, a través de este mismo medio, el Asegurado y/o contratante obtenga la documentación del seguro que contrató.

El cliente puede consultar el estatus de su póliza en cualquier momento llamando al Centro de Atención Telefónica de la Compañía cuyo número es el **5591775220 en la Ciudad de México o al 8008493916 lada sin costo desde el interior del país.**

Para cancelar la póliza o solicitar que la misma no se renueve, en el caso de que esté pactada la renovación, el Asegurado y/o contratante deberá comunicarse a través del correo electrónico segatlas@segurosatlas.com.mx.

La Compañía emitirá un folio de atención que será el comprobante de que la solicitud está en trámite de acuerdo a sus procesos de control.

***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.**