

# Condiciones Generales

Cancelación de Viaje Volaris

# CONTENIDO

¡Bienvenido!.....	2
¿Qué hacer en caso de Siniestro?.....	2
Consideraciones Importantes.....	2
• Resumen de Asistencias.....	3
• Resumen de Coberturas de Seguro.....	3
<b>CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.....</b>	<b>3</b>
• <b>DEFINICIONES.....</b>	<b>4</b>
<b>SERVICIOS DE ASISTENCIA.....</b>	<b>7</b>
Envío de un familiar en caso de Accidente o Enfermedad del Consumidor.....	7
Asistencia Psicológica.....	9
Asistencia Nutricional.....	9
<b>A. OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR.....</b>	<b>9</b>
<b>B. NORMAS GENERALES.....</b>	<b>10</b>
<b>C. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.....</b>	<b>10</b>
<b>D. USO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD.....</b>	<b>12</b>
• <b>COBERTURAS DE SEGURO.....</b>	<b>13</b>

# ¡BIENVENIDO!

A partir de ahora cuentas con **“Cancelación de Viaje”** 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 los beneficios conforme a las exclusiones señaladas en el inciso C de estas condiciones, o las contenidas en la descripción de las Asistencias, 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 **“Cancelación de Viaje”** 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
Envío de Familiar en caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario	1 Boleto de Avión Redondo (clase económica)	1 Boleto de Avión Redondo (clase económica)
Servicio de Conserjería (Concierge)	Incluido	Incluido
Transmisión de Mensajes Urgentes	Incluido	Incluido
Asistencia Psicológica	Incluido	Incluido
Asistencia Nutricional	Incluido	Incluido

## ● RESUMEN DE COBERTURAS DE SEGURO

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

BENEFICIOS Residentes en México - Montos en MXN	Vuelos Nacionales	Vuelos Internacionales
Cancelación o Interrupción de Viaje	Hasta \$20,000 MXN	Hasta \$20,000 MXN
Hotel y/o Taxi por Pérdida de Vuelo * Cobertura de Demora de Viaje	Hasta \$10,000 MXN	Hasta \$10,000 MXN

## 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 Cancelación de Viaje 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 requiera hacer uso de un servicio de asistencia es indispensable reportar el evento a AXA Assistance México antes de acudir a cualquier proveedor, 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.**

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 Cancelación de Viaje con vuelos redondos; en caso de haberla adquirido en un vuelo sencillo, los Servicios de Asistencia estarán disponibles únicamente durante las 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.**

Cancelación de Viaje, 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) Cancelación de Viaje:** Producto de Asistencia en Viaje.

**10) 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.

**11) Consumidor:** Es la persona física residente mexicano, poseedora del programa Cancelación de Viaje vigente adquirido en la República Mexicana.

**12) Contratante:** Persona que adquiere el producto Cancelación de Viaje.

**13) Contrato de Asistencia y Seguro:** Es el acuerdo de voluntades celebrado entre la compañía y el Consumidor, conforme a los términos y condiciones.

**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 Cancelación de Viaje, 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 al producto de Cancelación de Viaje.
- 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.
- 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) **Siniestro:** Ocurrencia de cualquier eventualidad prevista en los presentes Términos y Condiciones.
- 41) **Síntoma:** Fenómeno o anomalía fisiológica y subjetiva que manifiesta el Consumidor y que revela una Enfermedad o Padecimiento y sirve para determinar su naturaleza.
- 42) **Situación de Asistencia:** Todas las situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los Servicios de Asistencia.
- 43) **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 en el contrato de seguro. Esta suma asegurada se establece de acuerdo con el paquete elegido por el Consumidor al momento de la contratación.
- 44) **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.
- 45) **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.
- 46) **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.

- 47) **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
- 48) **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.
- 49) **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.
- 50) **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

### Envío de un familiar en caso de Accidente o Enfermedad del Consumidor

En caso de hospitalización del Consumidor a causa de un accidente o enfermedad durante el Viaje, y el médico tratante en conjunto con el Equipo Médico de AXA Assistance prevean que la hospitalización será por un tiempo

superior a 5 (cinco) días naturales, AXA Assistance pondrá a disposición de la persona designada por el Consumidor o su Representante, un boleto redondo en clase económica con origen en la ciudad de Residencia Permanente del Consumidor y con destino al aeropuerto más cercano al lugar en donde se encuentre hospitalizado el Consumidor.

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

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

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

## Servicio de Conserjería (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.

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

## Transmisión de Mensajes Urgentes

AXA Assistance se encargará de transmitir a petición del Consumidor los mensajes urgentes que le soliciten derivados de un Accidente o Enfermedad, a la persona que el Consumidor indique. AXA Assistance tratará de localizarlo vía telefónica y se confirmará al Consumidor sí se ha podido contactar a la persona que se indicó.

## Asistencia Psicológica

A petición del Consumidor, el Equipo de psicólogos de AXA Assistance le proporcionará orientación psicológica telefónica a través del centro de atención telefónica, este servicio disponible únicamente de :9:00 a 17:00 horas tiempo del centro de México de lunes a viernes. La llamada tendrá una duración máxima de 15 (quince) minutos de atención, pasado dicho tiempo y en caso de considerarse necesario se le recomendará al Beneficiario consultar a un Psicólogo de forma presencial. Este beneficio se ofrece sin límite de eventos durante el Viaje, para hacer uso de este servicio deberá llamar a la línea de atención señalada al inicio de este documento.

El Equipo AXA Assistance, no emitirá en ningún momento diagnóstico, tratamiento médico o receta de medicamentos. Este Servicio de Asistencia, contempla únicamente la orientación telefónica, pero a solicitud y con cargo al Consumidor podrá remitirle con un especialista.

AXA Assistance no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por el Equipo de AXA Assistance 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 de AXA Assistance 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 Nutricional.

Axa Assistance otorgará orientación nutricional telefónica al Consumidor a través del centro de atención telefónica, este servicio disponible únicamente de :9:00 a 17:00 horas tiempo del centro de México de lunes a viernes. La llamada tendrá una duración máxima de 15 (quince) minutos de atención, pasado dicho tiempo y en caso de considerarse necesario se le recomendará al Beneficiario consultar a un nutriólogo de forma presencial.

El Equipo AXA Assistance, no emitirá en ningún momento diagnóstico, tratamiento médico o receta de medicamentos. Este Servicio de Asistencia, contempla únicamente la orientación telefónica, pero a solicitud y con cargo al Consumidor podrá remitirle con un especialista.

AXA Assistance 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 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

## 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 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.

## 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](mailto: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** 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 no será cubierto.

- C.4** Gastos o arreglos de cualquier índole que realice el Consumidor.
- 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 en relación con el tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.
- C.7** Los Servicios de Asistencia que el Consumidor haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
- 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 si 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 a 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)** 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.
- o)** Rechazar los Servicios de Asistencia proporcionados y/u ofrecidos inicialmente por AXA Assistance.
- p)** 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.
- q)** 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](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 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.

## COBERTURAS DE SEGURO

Las coberturas de Seguro son proporcionadas por Seguros Atlas S.A. de C.V. aplicables exclusivamente para el producto de Cancelación de Viaje ofertado y de adquisición exclusiva en los Estados Unidos Mexicanos. Aplican únicamente bajo reembolso exclusivo para al Consumidor que haya adquirido “**Cancelación de Viaje**” 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**.

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.