

Condiciones Generales

Protección de Equipaje Volaris

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.....	6
Localización de equipaje.....	6
Asistencia en robo de cheques de viajero y/o tarjetas de crédito.....	7
Servicio de Conserjería (Concierge).....	7
Asistencia por Pérdida de Documentos Oficiales.....	7
A. OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR.....	8
B. NORMAS GENERALES.....	8
C. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.....	8
D. USO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD.....	10
• COBERTURAS DE SEGURO.....	11

¡BIENVENIDO!

A partir de ahora cuentas con “**Protección de Equipaje**” 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 cuando se presente alguna de las exclusiones contenidas en el apartado C, o aquellas señaladas particularmente en la descripción de los Servicios de Asistencia.
- Los beneficios únicamente aplican para los viajeros que hayan incluido “**Protección de Equipaje**” 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
Asistencia en Robo o Extravío de cheques de viajero y/o tarjetas de crédito	Incluido	Incluido
Asistencia por Pérdida de Documentos Oficiales	Incluido	Incluido
Localización de Equipaje	Incluido	Incluido
Servicio de Conserjería (Concierge)	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
Pérdida o Daños de Equipaje *Equipaje Documentado	Hasta \$15,000 MXN	Hasta \$15,000 MXN
Demora de Equipaje *Equipaje Documentado	Hasta \$5,000 MXN	Hasta \$5,000 MXN
Robo de Equipaje de Mano	Hasta \$5,000 MXN	Hasta \$5,000 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 Protección de Equipaje 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 proveedor de servicios, 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 Protección de Equipaje 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.

Protección de Equipaje, 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) **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”.
- 2) **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, éstas no habrían aceptado el contrato sin establecer condiciones distintas.
- 3) **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.
- 4) **Aseguradora:** Seguros Atlas S.A. Compañía que respalda y proporciona las coberturas de seguro.
- 5) **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.
- 6) **Consumidor:** Es la persona física residente mexicano, poseedora del programa Protección de Equipaje vigente adquirido en la República Mexicana.
- 7) **Contratante:** Persona que adquiere el producto Protección de Equipaje.
- 8) **Contrato de Asistencia y Seguro:** Es el acuerdo de voluntades celebrado entre la compañía y el Consumidor, conforme a los términos y condiciones.
- 9) **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.

- 10) **Equipo Técnico:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por parte de AXA Assistance hacia un Consumidor.
- 11) **Familiar en 1° grado:** Referido al padre, madre, cónyuge e hijos del Consumidor menores de 21 años.
- 12) **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.
- 13) **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.
- 14) **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 Protección de Equipaje, y a las coberturas señaladas como Seguro.
- 15) **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.
- 16) **Póliza:** Es el documento que indica los datos generales del contratante y riesgos amparados.
- 17) **Prestador de servicio.** AXA Assistance México S.A. de C.V. También se le refiere como AXA Assistance.
- 18) **Producto:** Se refiere a Protección de Equipaje.
- 19) **Protección de Equipaje:** Producto de Asistencia en Viaje.
- 20) **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.
- 21) **Propietario:** Es la persona física o moral que acredita la legítima propiedad del automóvil.
- 22) **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.
- 23) **Residencia Permanente:** El domicilio habitual de los Consumidores en los Estados Unidos Mexicanos.
- 24) **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.
- 25) **Servicio de Asistencia:** Los servicios que se prestan al Consumidor, y que están identificados en estas Condiciones Generales como Asistencias.
- 26) **Siniestro:** Ocurrencia de cualquier eventualidad prevista en los presentes Términos y Condiciones.
- 27) **Situación de Asistencia:** Todas las situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los Servicios de Asistencia.
- 28) **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.

- 29) Suma de Asistencia:** Limite 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.
- 30) 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.
- 31) 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
- 32) 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.

- 33) 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.
- 34) 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

Localización de equipaje

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

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

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

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

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

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

Asistencia en robo de cheques de viajero y/o tarjetas de crédito

En caso de robo de cheques de viajero y/o tarjetas de crédito durante el Viaje, el Consumidor deberá comunicarse a la línea de atención de servicios, en donde se le brindará información y orientación para reportar y tramitar la reposición ante las empresas bancarias correspondientes.

Los costos de estos trámites correrán a cargo del Consumidor.

En ningún momento AXA Assistance repondrá en ninguna forma los cheques de viajero y/o tarjetas de crédito.

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.

Asistencia por Pérdida de Documentos Oficiales.

En caso de que el Consumidor pierda documentos oficiales durante el viaje, podrá comunicarse a la línea de atención de servicios, en donde se le indicarán los pasos a seguir para reportar la pérdida de dichos documentos con las autoridades locales, así como el procedimiento para obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados.

AXA Assistance únicamente le brindará orientación, el costo derivado de los trámites que deban llevarse a cabo con relación a esta asistencia correrán por cuenta del Consumidor.

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 de AXA Assistance tendrá 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.

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 con

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 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 la 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.

C11. 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) Los Servicios de Asistencia que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y en general.
- j) Rechazar los Servicios de Asistencia proporcionados y/u ofrecidos inicialmente por AXA Assistance.
- k) Que el consumidor abandone el lugar de los hechos, y/ por abandonar los procesos legales instalados en su contra, y/o cualquier otro Servicio de Asistencia que se le este proporcionado.
- l) 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.

COBERTURAS DE SEGURO

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