

Términos y condiciones Combo Flexibilidad más reembolso comprado antes del 18 de abril del 2022

El Combo Flexibilidad solo puede ser agregado a través del proceso de compra en nuestra página volaris.com o la [app](#) Volaris al momento de hacer una reservación. El Combo Flexibilidad aplica para todos los pasajeros y todos los segmentos dentro de la misma.

Permite realizar cambios de fecha y hora al vuelo originalmente contratado de forma ilimitada, para solicitar los cambios mencionados deberás hacerlo a través [Whatsapp](#), [Facebook](#), [Twitter](#), [Tu experiencia](#) o Call Center, se puede realizar más de un cambio sin pagar penalidad y sin cubrir la diferencia tarifaria siempre y cuando el cambio sea de horario o bien la nueva fecha de viaje sea para realizarse en temporada baja, si el cambio o la nueva fecha del viaje es para realizarse en temporada alta aplicará el cargo por cambios, consulta fechas de temporada alta en la [tabla A para 2021](#), [tabla B para 2022](#) y [tabla C para 2023](#). Las fechas que se muestran en las tablas corresponden a las fechas de viaje y no a las fechas de compra. **No aplica para cambio de ruta.**

Para cambios de ruta, nombre o temporada alta se deberá llamar a Call Center y se cobrará el cargo correspondiente. Cualquier cambio solo podrá ser solicitado y aplicado hasta 4 horas antes de la salida del vuelo. No aplica en otros canales de venta.

Para rutas internacionales anunciadas en moneda extranjera, y cuyo pago vaya a ser realizado en pesos moneda nacional, el precio debe considerar la conversión correspondiente a pesos moneda nacional conforme al tipo de cambio vigente al día del pago.

A aquellos pasajeros que no adquieran el Combo Flexibilidad les será aplicable la política de flexibilidad vigente de volaris publicada en el [sitio](#).

Tabla A: calendario 2021

Inicia	Termina	Temporada
20 de septiembre	28 de octubre	Permitida
29 de octubre	2 de noviembre	No permitida
3 de noviembre	11 de noviembre	Permitida
12 de noviembre	15 de noviembre	No permitida
16 de noviembre	24 de noviembre	Permitida
25 de noviembre	28 de noviembre	No permitida
29 de noviembre	9 de diciembre	Permitida
10 de diciembre	31 de diciembre	No permitida

Tabla B: calendario 2022

Inicia	Termina	Temporada
1 de enero	10 de enero	No permitida
11 de enero	3 de febrero	Permitida
4 de febrero	7 de febrero	No permitida
8 de febrero	17 de marzo	Permitida
18 de marzo	21 de marzo	No permitida
22 de marzo	7 de abril	Permitida
8 de abril	25 de abril	No permitida
26 de abril	2 de junio	Permitida
3 de junio	22 de agosto	No permitida
23 de agosto	14 de septiembre	Permitida

15 de septiembre	18 de septiembre	No permitida
19 de septiembre	17 de noviembre	Permitida
18 de noviembre	21 de noviembre	No permitida
22 de noviembre	23 de noviembre	Permitida
24 de noviembre	27 de noviembre	No permitida
28 de noviembre	8 de diciembre	Permitida
9 de diciembre	31 de diciembre	No permitida

Tabla C: calendario 2023

Inicia	Termina	Temporada
1 de enero	10 de enero	No permitida
11 de enero	2 de febrero	Permitida
3 de febrero	6 de febrero	No permitida
7 de febrero	16 de febrero	Permitida
17 de febrero	21 de marzo	No permitida
22 de marzo	30 de marzo	Permitida
31 de marzo	17 de abril	No permitida
18 de abril	27 de abril	Permitida
28 de abril	1 de mayo	No permitida
2 de mayo	1 de junio	Permitida
2 de junio	14 de agosto	No permitida
15 de agosto	14 de septiembre	Permitida
15 de septiembre	18 de septiembre	No permitida
19 de septiembre	16 de noviembre	Permitida
17 de noviembre	20 de noviembre	No permitida
21 de noviembre	22 de noviembre	Permitida
23 de noviembre	26 de noviembre	No permitida
27 de noviembre	7 de diciembre	Permitida
8 de diciembre	31 de diciembre	No permitida

Términos y condiciones Combo Flexibilidad más reembolso para compras a partir del 18 de abril de 2022

El Combo Flexibilidad solo puede ser agregado a través del proceso de compra en nuestra página volaris.com o la [app](#) Volaris al momento de hacer una reservación. El Combo Flexibilidad aplica para todos los pasajeros y todos los segmentos registrados dentro de la misma reservación contratada. No aplica para reservaciones mayores a 9 pasajeros.

Este Combo permite realizar cambios en fecha y hora al vuelo originalmente contratado de forma ilimitada sin pagar cargo por cambio y cubriendo, en caso de aplicar, la diferencia tarifaria correspondiente; la diferencia tarifaria deberá ser cubierta únicamente si el nuevo vuelo tiene una tarifa base más alta comparada a la del vuelo originalmente contratado.

El presente Combo no genera derecho a ningún tipo de reembolso por parte de Volaris a favor de los pasajeros o del cliente respecto del costo o pago de: i) la reservación aérea contratada; ii) los cambios de fecha efectuados a la reservación original; iii) la diferencia de precios que puede existir entre la reservación aérea originalmente contratada y los cambios de fecha y/u hora efectuados a la misma o iv) cualquier otro servicio adquirido por el cliente.

Para solicitar los cambios mencionados deberás hacerlo a través de la sección [Mis viajes](#) en nuestra página [web](#).

No aplica para cambio de ruta y nombre.

Para cambios de ruta y/o nombre se deberá llamar a Call Center:

México +52 (55) 1102 8000, Estados Unidos +1 855 VOLARIS (8652747), Guatemala +502 2301 3939, Costa Rica +506 4002 7462, El Salvador +503 2504 5540, Colombia +57 60 1744 3272, Honduras +504 2202 7900 y TTY- +1 (855) 425-2002. Y se cobrará el cargo correspondiente.

Cualquier cambio de ruta, nombre, fecha y/o hora solo podrá ser solicitado y aplicado hasta 4 horas antes de la salida del vuelo.

No aplica en otros canales de venta.

Para rutas internacionales anunciadas en moneda extranjera, y cuyo pago vaya a ser realizado en pesos moneda nacional, el precio debe considerar la conversión correspondiente a pesos moneda nacional conforme al tipo de cambio vigente al día del pago.

Una vez contratado el presente servicio el cliente no podrá solicitar a Volaris la cancelación ni el reembolso del mismo, los beneficios del Combo Flexibilidad entran en vigor desde el día de su contratación y su aplicación ésta sujeta a lo establecido en las presentes bases-

Por último, en la contratación del Combo Flexibilidad, se incluye la protección del seguro y asistencias de AXA partners México cuyos términos y condiciones se podrán consultar a continuación; es importante señalar que, el seguro, asistencias, cobertura, operación, beneficios y póliza son operados directamente por AXA Partners México (AXA Partners S.A de C.V.), por lo que, en caso de cualquier queja, reclamación o inconveniente deberá de ser presentado directamente ante AXA Partners México en el número 800 681 5698.



Términos y Condiciones

Cancelación de Viaje Volaris

INRE

CONTENIDO

¡Bienvenido!	2
¿Qué hacer en caso de Emergencia?	2
Consideraciones Importantes	2
Resumen de Asistencias	3
CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.....	3
Definiciones	4
SERVICIOS DE ASISTENCIA	8
Gastos de Hospedaje y Alimentación por Retraso y/o Cancelación de Vuelo.....	8
Gastos no Reembolsables por Cancelación o Interrupción de Viaje.....	9
Regreso Anticipado en caso de Fallecimiento de Familiar en Primer Grado.....	10
Regreso de Menores de edad Acompañantes del Beneficiario.	10
Servicio de Conserjería (Concierge)	11
Transmisión de Mensajes Urgentes	11
Asistencia Psicológica Telefónica.....	11
A. OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR	11
B. NORMAS GENERALES.....	13
C. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA	13
D. USO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD.....	16
E. QUEJAS Y SERVICIO AL CLIENTE.....	17

¡BIENVENIDO!

A partir de ahora cuentas con “**Cancelación de Viaje**” de Volaris. Servicio de asistencia administrado por **AXA Partners 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 EMERGENCIA?

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

Para solicitar cualquier información o 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.
- Todos los Beneficios aplican únicamente bajo Pago Directo al Proveedor, por lo cual los Servicios de Asistencia únicamente podrán ser coordinados y gestionados por **AXA Partners**, por lo que no podrán ser reintegrados al Consumidor.
- Los Beneficios únicamente aplican para los viajeros que estén incluidos en el Certificado de compra y que aparezca en el 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	Montos en MXN
Gastos de Hospedaje y Alimentación por Retraso y/o Cancelación de Vuelo	Hasta \$2,500 MXN por día (Máximo 3 días)
Gastos NO Reembolsables por Cancelación o Interrupción de Viaje	Hasta \$15,000 MXN
Regreso Anticipado en caso de Fallecimiento de Familiar en 1er Grado	1 Boleto de Avión Sencillo (clase económica)
Regreso de Menores de Edad Acompañantes del Beneficiario	1 Boleto de Avión Sencillo (clase económica)
Servicio de Conserjería (Concierge)	Incluido
Transmisión de Mensajes Urgentes	Incluido
Asistencia Psicológica	Incluido

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 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)

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 Partners** 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 Partners** 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 el programa de Asistencia en Viajes en vuelos redondos. Para el caso de haberlo adquirido en un vuelo sencillo, los Servicios de Asistencia estarán disponibles a partir de las 00:00 horas del día del vuelo y hasta las 23:59 horas posteriores 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 la Compañía de Asistencia cuenta con un Seguro de Exceso de Pérdida para respaldar el cumplimiento de sus obligaciones.

Todos los programas de Asistencia en Viajes comercializados por Volaris y operados por **AXA Partners**, 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) **Certificado de Programa de Asistencia en Viajes:** Documento que indica los Servicios de Asistencia contratados dentro del Programa de Asistencia, así como sus límites económicos.
- 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 toda persona física residente mexicano, poseedora de un programa de Asistencia en Viajes comercializado por Volaris y

operado por **AXA Partners** vigente adquirido en la República Mexicana.

- 12) Contratante:** Persona que adquiere cualquiera de los programas de Asistencia en Viaje comercializados por Volaris y operados por **AXA Partners**.
- 13) Contrato de Asistencia:** Es el acuerdo de voluntades celebrado entre la compañía y el Consumidor, conforme a los términos y condiciones.
- 14) Emergencia Médica y/o 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.
- 15) 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.
- 16) Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud que se origine o se manifieste por primera vez después de la fecha de salida a Viaje.
- 17) Enfermedad y/o 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.
- 18) 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.
- 19) Equipo Médico:** El personal médico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por parte de **AXA Partners** hacia un Consumidor.
- 20) Equipo Técnico:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por parte de **AXA Partners** hacia un Consumidor.
- 21) 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.
- 22) Familiar en 1° grado:** Referido al padre, madre, cónyuge e hijos del Consumidor menores de 21 años.
- 23) 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.
- 24) 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.

- 25) 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.
- 26) 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.
- 27) 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.
- 28) 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.
- 29) 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.
- 30) Pago por Reembolso:** Restitución por parte de la Compañía de Asistencia de los gastos cubiertos y
- erogados por el Consumidor, de acuerdo con lo estipulado en este programa de Asistencia en Viajes.
- 31) 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.
- 32) Prestador de servicio.** AXA Assistance México S.A. de C.V. También se le refiere como **AXA Partners**.
- 33) Producto:** Se refiere al presente programa de Asistencia en Viajes comercializado por Volaris y operado por **AXA Partners**.
- 34) Proveedores:** Compañías independientes, que prestan diversos servicios a los Consumidores en nombre de **AXA Partners** 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 de un bien determinado.
- 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 y/o 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 estos Términos y Condiciones como Asistencias.

- 40) Servicio de Asistencia Médica de Emergencia y/o 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 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. Mismo que está estipulado dentro del apartado **CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA** en su párrafo sexto.

SERVICIOS DE ASISTENCIA

Gastos de Hospedaje y Alimentación por Retraso y/o Cancelación de Vuelo.

En caso de demora o cancelación del vuelo contratado por el consumidor; y en caso de que el siguiente vuelo disponible sea mayor a 6 (seis) horas y la Empresa Transportista no haya bonificado de alguna manera al Consumidor; la Compañía de Asistencia cubrirá hasta la Suma de Asistencia indicada en el Certificado de Programa de Asistencia en Viajes los gastos por concepto de hospedaje y alimentación (máximo 3 comidas por día) en los que haya tenido que incurrir por un máximo de 3 (tres) días naturales.

El Consumidor podrá notificar a la Compañía de Asistencia hasta 5 días hábiles posteriores a la demora o cancelación del vuelo y enviar una copia de los documentos o cualquier otra prueba que la Compañía de Asistencia pueda requerir. La Compañía de Asistencia deberá verificar la información y confirmará al Consumidor que la asistencia debe ser cubierta. Compensará al Consumidor con los gastos incurridos por los conceptos anteriormente indicados realizados durante el período de la demora.

Exclusiones particulares del Servicio de Asistencia:

1. Este servicio no se aplica a los vuelos de ida desde el domicilio o el lugar de residencia habitual del Consumidor.
2. Este servicio no se prestará si el Consumidor viaja con un billete de avión sujeto a disponibilidad de espacio, no se prestará en el destino final del viaje del Consumidor.
3. Esta garantía no se aplicará si el retraso del vuelo es consecuencia de un hecho que se origine o se produzca como consecuencia de una causa expresada en la cláusula de exclusión.
4. La asistencia no cubre los cigarrillos, las bebidas alcohólicas y las sustancias ilegales.
5. Si la empresa de transporte indemnizó al consumidor por el retraso o la cancelación
6. Reclamaciones cuando el Consumidor es responsable del retraso y no ha facturado según el itinerario que se le ha dado. El Consumidor debe llegar al punto de partida antes de la hora de salida notificada.
7. Retrasos o pérdidas de vuelos de conexión por causas imputables al aeropuerto o al control aduanero.
8. Reclamaciones por confiscación o retención por parte de la aduana u otra autoridad.
9. Reclamaciones cuando el Asegurado no haya obtenido de los transportistas (o de sus agentes de acción
10. Agentes de acción por escrito del número de horas de retraso y el motivo del mismo.
11. Si el Consumidor realizara la reserva, la compra de su Viaje o hubiera adquirido esta asistencia para realizar un Viaje en fechas en las que se haya anunciado públicamente una Huelga o Acción Industrial y esté en curso alguno de los riesgos cubiertos por esta asistencia.
12. La retirada del servicio (temporal o definitiva) del Transportista Común por recomendación de la Autoridad Aérea o de una Autoridad Portuaria u organismo similar de cualquier país por causa distinta a los riesgos cubiertos.
13. Cualquier siniestro en el que usted no pueda viajar o decida no hacerlo porque el Ministerio de Asuntos Exteriores y de la Commonwealth (o cualquier otro organismo gubernamental equivalente en otro país) desaconseje el viaje debido a una pandemia.
14. Circunstancias conocidas por usted antes de adquirir su póliza o en el momento de la reserva de cualquier viaje que razonablemente podría haber llevado a acortar el viaje.
15. Su viaje a un país, zona específica o evento cuando la Unidad de Asesoramiento de Viajes del Ministerio de Asuntos Exteriores y de la Commonwealth (FCO) o la autoridad reguladora del país al que viaja haya desaconsejado todo viaje.
16. El hecho de no haber obtenido las vacunas, inoculaciones o medicamentos recomendados antes del viaje.

Gastos no Reembolsables por Cancelación o Interrupción de Viaje.

El objetivo de esta asistencia es ayudar al consumidor en caso de que deba cancelar o acortar su viaje como consecuencia de uno de los motivos que se enumeran a continuación:

- ✓ -El fallecimiento, las lesiones debidas a un accidente, una enfermedad o una complicación del embarazo hasta las 36 semanas de su compañero de viaje o de un familiar de primer grado.
- ✓ -Que usted o su acompañante de viaje sean llamados como testigos en un tribunal, para ser jurado o que la policía u otras autoridades les pidan que se queden en su casa o regresen a ella.
- ✓ -Has sido despedido del lugar de trabajo hasta hace tres semanas.
- ✓ -Usted o su acompañante de viaje se han retirado de la licencia y son miembros de las fuerzas armadas (incluidas las reservas y las territoriales), de los servicios de emergencia, de las profesiones médicas o de emergencia (en el sector público) o de los altos cargos de la administración, documentando que tienen una emergencia o una llamada del trabajo o de la autoridad.
- ✓ -La Unidad de Asesoramiento en Materia de Viajes u otra autoridad reguladora del país al que viaja desaconsejando todo tipo de viajes o todos los viajes, excepto los esenciales, a la zona a la que viaja (pero sin incluir los casos en los que el asesoramiento se emite debido a una pandemia), siempre que el asesoramiento haya entrado en vigor después de que usted haya adquirido esta asistencia o reservado el viaje (lo que sea posterior) y se haya producido dentro de los 21 días anteriores a la fecha de salida.
- ✓ Un acontecimiento de fuerza mayor según la definición de la legislación civil, catástrofe, acontecimiento meteorológico grave, robo/incendio en casa hasta 48 horas antes del viaje
- ✓ -Robo de su pasaporte y/o visado dentro de las 72 horas anteriores a la hora de salida programada si tiene que viajar fuera de su zona de origen o durante su viaje, lo que significa que no puede continuar su viaje
- ✓ -No se proporciona un transporte público alternativo adecuado dentro del número de horas indicado de la hora de salida originalmente programada tras el retraso o la cancelación de su transporte público o porque se le deniega involuntariamente el embarque:
 - a) hay demasiados pasajeros para las plazas disponibles y no se ofrece una alternativa adecuada en un plazo de 12 horas
 - b) el fallo de otro transporte público o
 - c) un accidente o una avería del vehículo en el que viaja o
 - d) un accidente, una avería o un incidente de tráfico inesperado que provoque un retraso imprevisto
 - e) la reorganización de la salida o el regreso por parte de su proveedor de transporte público dentro de los 7 días siguientes a la salida prevista originalmente y el nuevo horario le hace perder el 50% o más de su viaje.
- ✓ Anulación de viaje por contraer COVID-19: Se aplica sólo si el PAX contrajo COVID-19 antes de iniciar su viaje. El PAX deberá presentar dictamen médico, prueba de PCR y gastos referidos.
- ✓ No se puede embarcar ya que no se ha superado el control de salud en el punto de control: para las pruebas rápidas realizadas en los aeropuertos, se requerirá la opinión de un médico certificado.

Los gastos que el Servicio de Asistencia puede cubrir son:

- Sí está en el país de origen: alojamiento no utilizado, gastos de vuelo y otros gastos pagados por adelantado.
- Sí es en el extranjero: alojamiento adicional hasta 14 días. Coste de volver a reservar los vuelos reservados y costes de transporte al aeropuerto.

Principales exclusiones: no obtener las vacunas, inoculaciones o medicamentos recomendados. Así como las siguientes:

1. Cualquier reclamación en la que no haya podido demostrar su pérdida.
2. Circunstancias conocidas por usted antes de la contratación de su póliza o en el momento de la reserva de cualquier viaje que razonablemente podría haber llevado a la cancelación o acortamiento del mismo.
3. Los gastos prepagados no utilizados que usted haya pagado por acortar su viaje.
4. El coste de cualquier impuesto de transporte aplicable
5. La interrupción o cancelación por condiciones médicas preexistentes, tal y como se describe en las definiciones

6. Cualquier reclamación por despido que sea voluntaria, incluido el acuerdo de compromiso o la dimisión. Tampoco cubriremos la mala conducta o el despido.
7. Los gastos pagados por el uso de cualquier plan de recompensas (por ejemplo, puntos de fidelidad de supermercado), a menos que se puedan aportar pruebas del valor monetario específico.
8. Cualquier coste de mantenimiento de la propiedad, o los honorarios en los que haya incurrido como parte de su participación en un régimen de tiempo compartido o de bonos de propiedad vacacional.
9. Cualquier reclamación de cancelación relacionada con la pérdida o el robo de su pasaporte o visado si se ha dejado sin vigilancia en cualquier momento, a menos que se haya guardado de forma segura en su casa o que se haya depositado en una caja fuerte, una caja de seguridad o se haya dejado en un alojamiento cerrado, a menos que tenga una denuncia por robo de pasaporte o visado.
10. Cualquier gasto no utilizado o adicional en el que haya incurrido y que sea recuperable de:
 - Los proveedores del alojamiento, sus agentes de reservas, agencia de viajes u otro régimen de compensación.
 - Los proveedores del transporte, sus agentes de reservas, la agencia de viajes, el sistema de compensación o la licencia de organizadores de viajes aéreos (ATOL).
 - El proveedor de su tarjeta de crédito o débito o PayPal.
11. Denegación de embarque debido a su comportamiento antisocial, al consumo de drogas, al abuso de alcohol o de disolventes o a su incapacidad para presentar cualquier documento importante válido u otra documentación requerida por el operador de transporte público o sus agentes de manipulación.
12. Embarazo, sin ninguna complicación que lo acompañe. Esta póliza excluye los gastos ocasionados por un embarazo o parto normal. Esta sección está concebida para cubrir imprevistos, accidentes, enfermedades y dolencias, y un parto normal no constituiría un imprevisto. La asistencia por cancelación e interrupción del viaje no se aplica a las madres embarazadas después de la semana 36, aunque el embarazo no haya tenido complicaciones.
13. Cualquier reclamación en la que usted no pueda viajar o decida no hacerlo porque la Unidad de Asesoramiento al Viajero u otra autoridad reguladora de un país desaconseje el viaje debido a una pandemia.
14. Cualquier reclamación derivada de un motivo que no figure en el apartado "qué está cubierto".
15. Todo lo mencionado en las secciones de exclusiones y condiciones que son aplicables a todas las secciones de la póliza.
16. Circunstancias conocidas por usted antes de adquirir su póliza o en el momento de reservar cualquier viaje que razonablemente podría haber llevado a acortar el viaje.
17. Su viaje a un país, zona específica o evento cuando la Unidad de Asesoramiento de Viajes del Ministerio de Asuntos Exteriores y de la Commonwealth (FCO) o la autoridad reguladora del país al que viaja haya desaconsejado todo viaje.
18. El hecho de no haber obtenido las vacunas, inoculaciones o medicamentos recomendados antes del viaje.

Regreso Anticipado en caso de Fallecimiento de Familiar en Primer Grado.

En caso de que durante el periodo del viaje ocurra el fallecimiento de un familiar en Primer Grado del Beneficiario que ocasione su regreso de manera anticipada, y siempre y cuando el Beneficiario, de forma comprobada, no pueda utilizar el medio de transporte originalmente previsto para el regreso o cambiar la fecha de los boletos adquiridos, **AXA Partners** gestionará su más pronto retorno y expedirá como máximo un boleto de avión en clase económica al lugar de Residencia Permanente del Beneficiario.

Regreso de Menores de edad Acompañantes del Beneficiario.

Si el Beneficiario durante el Viaje sufre un Accidente, Enfermedad y/o Muerte y es trasladado o repatriado y los menores de 18 (dieciocho) años que lo acompañen, se vieran precisados a regresar a su Residencia, la Compañía de Asistencia gestionará y cubrirá los gastos de los boletos en clase económica en línea regular para el regreso de los menores a su lugar de Residencia Permanente, así como gastos de Hospedaje.

En caso de que no haya una persona que los acompañe, **AXA Partners** hará los arreglos y cubrirá los servicios de una persona para que los acompañe a su Residencia Permanente.

Servicio de Conserjería (Concierge)

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

- a) Información previa a un Viaje. A solicitud del Consumidor, se proporcionará la información referente a los requerimientos de vacunas y visas de países extranjeros a visitar.
- b) Información de agencia de viajes, para la planeación de Viajes Nacionales e Internacionales.
- c) 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 Partners** se encuentra limitada a gestionar y facilitar la compra a solicitud del Consumidor.

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

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

Transmisión de Mensajes Urgentes

AXA Partners se encargará de transmitir a petición del Consumidor los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una Situación de Asistencia, a la persona que el Consumidor indique. **AXA Partners** tratará de localizarlo vía telefónica y se confirmará al Consumidor si se ha podido contactar a la persona que se indicó.

Asistencia Psicológica Telefónica

El Proveedor otorgará orientación psicológica telefónica para el Beneficiario a través del centro de atención telefónica con psicólogos en cabina (horario 9:00 –17:00 horas de lunes a viernes), máximo 15 (quince) minutos de atención por llamada, pasado dicho tiempo se le recomendará al Beneficiario consultar a un Psicólogo personalmente. Sin límite de eventos.

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 Partners**, facilitando los siguientes datos:

- ✓ Lugar donde se encuentra y número de teléfono donde **AXA Partners** podrá contactar con el Consumidor o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- ✓ 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 Partners**, cuando le sea requerido, en la obtención de cualquier información relacionada con su pedido de asistencia.
- ✓ Contactar a **AXA Partners**, antes de realizar cualquier gestión o solicitud de asistencia de manera directa a un Proveedor, ya que todo servicio no coordinado de manera inicial y directa por **AXA Partners** no será cubierto.
- ✓ El Equipo Médico y el Equipo Técnico de **AXA Partners**, 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 Partners** para la prestación de los Servicios de Asistencia, **AXA Partners** 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 Partners, 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 Partners** 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 Partners 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 Partners** para notificar la situación.

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

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 Partners** 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 Partners** para notificarle la situación. A falta de dicha notificación, **AXA Partners** 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 Partners**, en caso de no proporcionarla en los términos que le sean solicitados **AXA Partners** 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 Partners deberá poder validar que realmente haya existido una imposibilidad de notificación, así como la negativa del proveedor a recibir el pago directamente de **AXA Partners**, 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 Partners, 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 Partners, deslinda de toda responsabilidad de pago o reintegro a AXA Partners 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 PARTNERS

El Consumidor deberá cooperar con **AXA Partners** 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 Partners** 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 Partners se subrogará hasta por el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Consumidor, en los derechos y acciones que correspondan al Consumidor contra cualquier responsable de un Accidente, Enfermedad o Accidente Automovilístico que hayan dado lugar a la gestión de los Servicios de Asistencia

C. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

C.1 Las Situaciones de Asistencia ocurridas durante Viajes o vacaciones realizados por los Consumidor es 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 Consumidor es no tendrán derecho a ser reembolsados por **AXA Partners** 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 Partners** 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 Partners**.
- 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 Partners**.
- C.8 **AXA Partners** y/o sus filiales no estarán obligados a proveer ningún Servicio de Asistencia pactado en estos Términos y Condiciones, ni a pagar ningún reclamo o a proveer ningún otro beneficio en virtud del presente contrato, cuando el pago o la provisión de los Servicios de Asistencia exponga a **AXA Partners** y/o sus filiales al incumplimiento de cualquier sanción, prohibición, o restricción contenida en las Resoluciones de las Naciones Unidas, o en sanciones comerciales o económicas, o leyes o regulaciones de la Unión Europea, Reino Unido, Estados Unidos de América, o cualquier otra ley o regulación relativa a sanciones aplicable ("Restricciones de Sanciones"). Adicionalmente **AXA Partners** puede terminar este Contrato unilateralmente si el Contratante o el Consumidor en cualquier momento, queda sujeto a Sanciones que puedan exponer a **AXA Partners** y/o sus filiales a las Restricciones de Sanciones, o sí f alla, después de que se le haya notificado por **AXA Partners** e, en terminar las actividades que expongan a **AXA Partners** y/o sus filiales al incumplimiento de las Restricciones de Sanciones. Además, **AXA Partners** y/o sus filiales pueden retrasar la prestación de Servicios cuando **AXA Partners** y/o sus filiales determinen que cualquier Servicio, Pago o Beneficio, pueda estar relacionado con países o personas que se encuentran sujetas a las Restricciones de Sanciones con la finalidad de asegurar que **AXA Partners** y/o sus filiales den cumplimiento a lo establecido en éstas. Esta cláusula sobrevivirá a la terminación o vencimiento del contrato.

En términos de lo anteriormente señalado, **AXA Partners** no estará obligada a la Prestación de los Servicios de Asistencia en ningún país o territorio que se encuentre sancionado, ni a ninguna persona que esté sujeta las Restricciones de Sanciones.

- C.9 **AXA Partners**, sus filiales y sus Proveedores no están obligados a la Prestación de los Servicios de Asistencia, cuando a consecuencia y/o derivado de casos fortuitos y/o de fuerza mayor, se encuentren imposibilitados para prestar los Servicios de Asistencia, o se originen retrasos en los mismos imputables a dichas circunstancias. Algunos escenarios se citan a continuación de forma ejemplificativa más no limitativa: declaración de estado de emergencia, insuficiencia de recursos en el lugar del Viaje debido a las condiciones sociales y/o económicas y/o políticas del país o territorio en donde se encuentre el Consumidor, catástrofes naturales como sismos, tornados terremotos, inundaciones, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, insurrección civil, actos de guerrilla o anti guerrilla; hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lockout, actos de sabotaje o terrorismo, disturbios laborales, actos de autoridades gubernamentales, suspensión de garantías individuales, toques de queda, pandemias, epidemias, cierre de fronteras, problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación o transporte; control, administración de los Servicios de Asistencia por parte del gobierno.

Cuando hechos de esta índole interviniesen afectando la prestación de los servicios de Asistencia, y una vez superados los mismos, **AXA Partners** se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.

- C.10 Servicios proporcionados por personas que tienen un grado de parentesco o amistad con el Consumidor,

excepto cuando previamente lo autorice **AXA Partners**.

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.
- l) La participación del Consumidor en combates, salvo en caso de defensa propia.
- j) La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
- k) La participación del Consumidor en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones, así como en pruebas de velocidad, seguridad, resistencia y/o pericia.
- l) Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se considerará como parte de la enfermedad, así como cualquier enfermedad, padecida, diagnosticada o conocida por el Consumidor y que por sus síntomas y/o signos no pudiese pasar inadvertida antes de iniciar cualquier Viaje.
- m) Embarazos en los últimos tres meses antes de la “Fecha Probable del Parto”, así como este último y los exámenes prenatales.
- n) Lesiones o padecimientos menores, tales que no ameriten traslado, como pueden ser: Gripas, catarros, fracturas de dedos, dolores agudos de cabeza, 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 Partners**.
- 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 de la 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 b arrancos, 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 Partners**: <https://www.axa-assistance.com.mx/es/>.

Los datos personales y sensibles de los usuarios se encuentran protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Los “usuarios” podrán ejercer sus Derechos ARCO (acceder, rectificar, cancelar u oponerse) en cualquier momento. Para el ejercicio de sus Derechos ARCO, deberá presentar una Solicitud (en adelante “Solicitud ARCO”), a la atención de Oficial de Privacidad de Datos, ya sea de forma presencial en las oficinas de **AXA Partners** (Insurgentes Sur 601 piso 4, Colonia Nápoles Ciudad de México) de lunes a viernes de 9 a 16 horas con excepción de días festivos oficiales, o a través del siguiente correo electrónico: 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. su información personal, incluso aquella de carácter sensible la cual será utilizada por **AXA Partners** para la prestación de los Servicios de Asistencia de conformidad con lo establecido en el aviso de privacidad de **AXA Partners** y los presentes Términos y Condiciones.

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

E. QUEJAS Y SERVICIO AL CLIENTE

Para reportar cualquier queja o reclamación con 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