

# Condiciones Generales

Cancelación de Viaje Volaris

INCA

## CONTENIDO

¡Bienvenido! .....	2
¿Qué hacer en caso de Siniestro? .....	2
Consideraciones Importantes .....	2
• Resumen de Asistencias.....	3
• Resumen de Coberturas de Seguro .....	3
<b>CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.....</b>	<b>3</b>
• <b>DEFINICIONES.....</b>	<b>4</b>
• <b>SERVICIOS DE ASISTENCIA.....</b>	<b>8</b>
Envío de un familiar en caso de Accidente o Enfermedad del Consumidor.....	8
Servicio de Conserjería (Concierge).....	8
Transmisión de Mensajes Urgentes .....	9
Asistencia Psicológica Telefónica .....	9
Asistencia Nutricional Telefónica.....	9
<b>A. OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR .....</b>	<b>9</b>
<b>B. NORMAS GENERALES.....</b>	<b>11</b>
<b>C. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.....</b>	<b>11</b>
<b>D. USO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD.....</b>	<b>14</b>
<b>E. QUEJAS Y SERVICIO AL CLIENTE.....</b>	<b>15</b>
• <b>COBERTURAS DE SEGURO.....</b>	<b>15</b>

# ¡BIENVENIDO!

A partir de ahora cuentas con “**ViajAsistencia**” de Volaris. Servicio de asistencia administrado por AXA Assistance México S.A de C.V. Este producto únicamente puede ser adquirido en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos por residentes en México.

Para conocer más acerca de tus Beneficios es importante que consultes los Términos y Condiciones que a continuación se detallan.

## ¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO?

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

Para solicitar cualquier información o atención, comuníquese lo antes posible a la línea de atención de servicios:

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

## CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Este producto únicamente puede ser adquirido por aquellas personas que vuelen con Volaris, a través de los medios y canales que Volaris disponga para ello.
- Los beneficios mencionados como Asistencias aplican únicamente bajo Pago Directo al Proveedor, por lo cual los Servicios de Asistencia únicamente podrán ser coordinados y gestionados por AXA Assistance México, por lo que no podrán ser reintegrados al Consumidor.
- Los beneficios mencionados como Coberturas de Seguro aplican exclusivamente bajo Reembolso al consumidor directamente con Seguros Atlas S.A. y están sujetas a los términos y condiciones vigentes de la Aseguradora.
- No aplican en los beneficios en los casos señalados en el apartado C, las exclusiones particulares señaladas en cada asistencia y/o en padecimientos preexistentes, crónicos o persistentes, con excepción de la agravación de la condición que genere una situación de Emergencia Médica.
- Los beneficios únicamente aplican para los viajeros que hayan incluido “**ViajAsistencia**” en su reserva y que aparezca en su Itinerario de Vuelo.

## RESUMEN DE ASISTENCIAS

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

BENEFICIOS Residentes en México - Montos en MXN	Vuelos Nacionales	Vuelos Internacionales
Envío de Familiar en caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario	1 Boleto de Avión Redondo (clase económica)	1 Boleto de Avión Redondo (clase económica)
Transmisión de Mensajes Urgentes	Incluido	Incluido
Servicio de Conserjería (Concierge)	Incluido	Incluido
Asistencia Psicológica	Incluido	Incluido
Asistencia Nutricional	Incluido	Incluido

## RESUMEN DE COBERTURAS DE SEGURO

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

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

## CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

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

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

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

En caso de que exista una emergencia es indispensable reportar el evento a AXA Assistance México antes de acudir a cualquier Hospital, Médico o Institución correspondiente, ya que a menos que se indique lo contrario de forma expresa, cualquier Servicio de Asistencia que no se encuentre autorizado o no haya sido gestionado inicial y directamente por AXA Assistance no será reembolsable.

En caso de que el Contratante o Consumidor esté imposibilitado para comunicarse con la Compañía de Asistencia ante cualquier emergencia, deberá apegarse a lo estipulado en el apartado "Imposibilidad de Notificación" informado en los presentes Términos y Condiciones.

Es indispensable que revise en las condiciones particulares del producto, los límites y alcances de las coberturas contratadas, así como las inclusiones y exclusiones de los Servicios de Asistencia para cada uno de los productos, ya que al adquirir el producto el Contratante y el Consumidor aceptan lo establecido en este documento.

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

Los Servicios de Asistencia descritos en este documento en ningún momento deben considerarse como un producto de seguro. Los derechos del Consumidor y el Contratante se encuentran protegidos por lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente, y el Prestador de Servicios cuenta con un Seguro de Exceso de Pérdida para respaldar el cumplimiento de sus obligaciones.

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

## ■ DEFINICIONES

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

- 1) **Accidente Automovilístico:** Colisiones, volcaduras, y todo acontecimiento que provoque daños físicos al Automóvil, y a consecuencia provoque daños físicos al ocupante, producido por una causa externa, violenta, fortuita o súbita.
- 2) **Accidente;** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a una persona física, producido por una causa externa, violenta, fortuita y súbita.
- 3) **Acto Doloso:** Es el conocimiento y voluntad de realizar un delito o un hecho punible. El dolo está integrado por dos elementos, un elemento cognitivo (conocimiento de realizar un hecho) y un elemento volitivo (voluntad de realizar un hecho); o en pocas palabras significa: "El querer realizar la acción sancionada por la ley".
- 4) **Agravación del Riesgo:** Hay agravación cuando se produce un nuevo estado de las cosas, distinto

al que existía al momento de celebrarse el contrato, y que, de haber sido conocido por la Compañía de Asistencia o Aseguradora, éstas no habrían aceptado el contrato sin establecer condiciones distintas.

- 5) **Ambiente:** El conjunto de elementos naturales y artificiales o inducidos por el hombre que hacen posible la existencia y desarrollo de los organismos vivos que interactúan en un espacio y tiempo determinados.
- 6) **Automóvil:** Maquinaria capaz de generar su propia fuerza motriz para funcionar y desplazarse. Destinado al transporte de personas con una ocupación máxima de 5 plazas.
- 7) **Aseguradora:** Seguros Atlas S.A. Compañía que respalda y proporciona las coberturas de seguro.
- 8) **Avería:** Todo daño, rotura, deterioro fortuito y/o descompostura que impida la circulación autónoma del automóvil, siempre y cuando no sea consecuencia de un Accidente Automovilístico, ni a consecuencia del faltante de alguna pieza por robo de ésta.
- 9) **Conductor:** Cualquier persona física que conduzca el Automóvil, siempre y cuando tenga licencia del tipo apropiado o permiso para conducir el automóvil, expedida por alguna autoridad competente, de acuerdo con la vía de comunicación que se esté utilizando al momento de producirse un Accidente Automovilístico.
- 10) **Consumidor:** Es la persona física residente mexicano, poseedora del programa Viajasistencia vigente adquirido en la República Mexicana.
- 11) **Contratante:** Persona que adquiere el producto ViajAsistencia.
- 12) **Contrato de Asistencia y Seguro:** Es el acuerdo de voluntades celebrado entre la compañía y el Consumidor, conforme a los términos y condiciones.
- 13) **Emergencia Médica / Urgencia Médica:** Alteración repentina de la salud del Consumidor, ya sea por un Accidente o una Enfermedad Repentina, imprevista y urgente que se manifiesta a través de signos y síntomas agudos que ponen en peligro su vida, su integridad corporal o la viabilidad de alguno de sus órganos, y, por lo tanto, propician que el Consumidor requiera de atención médica inmediata, lo cual impide o suspende la continuación del Viaje.
- 14) **Empresa Transportista:** Empresa autorizada oficialmente para prestar el servicio comercial de transporte público de pasajeros con rutas establecidas y sujeto a itinerarios regulares utilizando vehículos aéreos o terrestres.
- 15) **Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud que se origine o se manifieste por primera vez después de la fecha de salida a Viaje.
- 16) **Enfermedad/ Padecimiento Preexistente:** Son aquellos que presenten una o varias de las características siguientes:
  - a) Que sus síntomas y/o signos se hayan manifestado de manera evidente antes del inicio de vigencia del contrato de seguro.
  - b) Que se haya realizado un diagnóstico médico previo al inicio de vigencia del contrato de seguro.
  - c) Que sus síntomas y/o signos no hayan podido pasar desapercibidos, debiendo manifestarse antes del inicio de la vigencia del contrato de seguro.
  - d) Que se compruebe su existencia previamente a la celebración del contrato, se haya declarado su existencia o que se compruebe, mediante un expediente clínico, donde se haya elaborado un diagnóstico por un médico legalmente autorizado, o bien, mediante pruebas de laboratorio o gabinete, o por cualquier otro medio reconocido de diagnóstico.
  - e) Que a consecuencia de ellos y previamente a la celebración del contrato, el Consumidor haya hecho gastos, comprobables documentalmente, para recibir un tratamiento médico de la enfermedad o padecimiento de que se trate.
- 17) **Equipaje:** Artículos personales del Consumidor que son trasladados en valijas, porta trajes, bolsos, maletines y cualquier otro medio propio a ser utilizado para el transporte y manejo de dichos artículos, durante un Viaje y que haya sido registrado con una Empresa Transportista emitiendo un recibo como comprobante.
- 18) **Equipo Médico:** El personal médico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicio de

Asistencia por parte de AXA Assistance hacia un Consumidor.

- 19) **Equipo Técnico:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por parte de AXA Assistance hacia un Consumidor.
- 20) **Estado de ebriedad:** Se entenderá que el conductor o Consumidor se encuentra en estado de ebriedad cuando, de acuerdo con el dictamen del médico legista o personal que realice el dictamen correspondiente presente intoxicación por ingestión de bebidas alcohólicas, cualquiera que sea su grado o intensidad.
- 21) **Familiar en 1° grado:** Referido al padre, madre, cónyuge e hijos del Consumidor menores de 21 años.
- 22) **Influencia de Drogas:** Se entenderá que el Consumidor se encuentra bajo la influencia de drogas, cuando, de acuerdo con el dictamen realizado por el personal correspondiente, presente intoxicación por sustancias minerales, vegetales y/o químicas, cuyos efectos pueden ser de tipo estimulante, depresivo, narcótico o alucinógeno, y el Consumidor no demuestre que fueron prescritas por un médico.
- 23) **Hospital:** Cualquier institución legalmente autorizada para la prestación de los servicios médicos, hospitalarios o quirúrgicos de pacientes. No se considera hospital, clínica o sanatorio a casas para ancianos, casas de descanso, clínicas para tratamientos naturales, termales, masajes, estéticos u otros tratamientos similares.
- 24) **Hospitalización:** Estancia continua en un Hospital, Clínica o Sanatorio, siempre y cuando sea médicamente justificada y comprobable en conjunto con el médico de la Compañía de Asistencia y el médico tratante para la atención de un Accidente, Enfermedad o Padecimiento cubierto; dicha estancia inicia 24 horas después de que el Consumidor ingresa al Hospital y concluye con el alta que otorgue el Médico tratante, o con la carta responsiva que firmen él o los familiares del mismo, en tal caso, serán responsables del paciente Consumidor.
- 25) **Hospedaje:** Acuerdo que se celebra en situaciones de Viaje y que consiste en permitir

que una persona o grupo de personas cuenten con el alojamiento a cambio de una tarifa.

- 26) **Médico:** Profesional de la medicina, titulado y legalmente autorizado para el ejercicio de su profesión, que puede ser médico general, médico especialista, alópata u homeópata, certificado por la autoridad competente para realizar los procedimientos médicos correspondientes al grado de especialidad con que cuente. El médico especialista, adicionalmente, deberá contar con la autorización para ejercer la especialidad de que se trate, mediante el comprobante de posgrado y cédula profesional de especialidad correspondientes, además de estar certificado por el consejo de la especialidad de que se trate.
- 27) **Ocupante:** Toda persona física que Viaje en el automóvil dentro del compartimiento asignado para el transporte de personas. El número máximo de ocupantes será el estipulado en la tarjeta de circulación.
- 28) **Pago Directo:** Proceso mediante el cual la Compañía o Aseguradora realiza el pago al prestador en convenio, por la atención médica brindada a un Consumidor. En caso de que el Consumidor requiera y solicite la atención de los prestadores en convenio, podrá hacer uso de este servicio, previa autorización por escrito de la Compañía o Aseguradora, quien efectuará el pago de los gastos cubiertos.
- 29) **Pago por Reembolso:** Restitución por parte de la Aseguradora de los gastos cubiertos y erogados por el Consumidor, de acuerdo con lo estipulado en el programa de ViajAsistencia, y a las coberturas señaladas como Seguro.
- 30) **Pasajero:** Es la persona física que hace uso del Transporte Público, cuyo boleto o costo del pasaje haya sido pagado, quedan excluidas las personas que formen parte de la tripulación del Transporte Público.
- 31) **Póliza:** Es el documento que indica los datos generales del contratante y riesgos amparados.
- 32) **Prestador de servicio.** Axa Assistance México S.A. de C.V. También se le refiere como AXA Assistance.
- 33) **Producto:** Se refiere a ViajAsistencia.

- 34) Proveedores:** Compañías independientes, que prestan diversos servicios a los Consumidores en nombre de AXA Assistance y con los que la Compañía ha celebrado Convenios de Pago Directo. Se incluyen sin limitar, Hospitales, Médicos, Servicio de Grúas, etc.
- 35) Propietario:** Es la persona física o moral que acredita la legítima propiedad del automóvil.
- 36) Representante:** Cualquier persona mayor de edad, sea o no acompañante del Consumidor, que realice alguna gestión a favor del Consumidor que esté debidamente autorizado para ello, a fin de hacer posible la prestación de los Servicios de Asistencia.
- 37) Residencia Permanente:** El domicilio habitual de los Consumidores en los Estados Unidos Mexicanos.
- 38) Sanción / Restricción de Sanciones.** Prohibición, o restricción contenida en las resoluciones de las Naciones Unidas, o en sanciones comerciales o económicas, o leyes o regulaciones de la Unión Europea, Reino Unido, Estados Unidos de América, o cualquier otra ley o regulación relativa a sanciones aplicable ya sea local o internacional, que haya sido impuesta a individuos, empresas o países.
- 39) Servicio de Asistencia:** Los servicios que se prestan al Consumidor, y que están identificados en estas Condiciones Generales como Asistencias.
- 40) Servicio de Asistencia Médica de Emergencia / Urgencia:** Servicio de Asistencia que se presta única y exclusivamente ante una Emergencia Médica o Urgencia Médica ocurrida durante el Viaje que ponga en peligro evidente y demostrable a criterio médico la vida del Consumidor. La Asistencia Médica de Urgencia refiere y abarcará únicamente las acciones relacionadas a cesar la Emergencia Médica en la que se encuentre el Consumidor; consiste en el tratamiento paliativo, inicial y urgente de la Emergencia Médica en el lugar donde se encuentre el Consumidor, así como su traslado a un centro hospitalario para continuar el tratamiento en caso de que la asistencia prestada en el lugar donde se encuentre el Consumidor no sea suficiente para estabilizarlo y superar la Emergencia Médica, lo cual puede incluir atención de urgencias, cirugías de emergencia, terapia intensiva y/o terapia intermedia en el centro hospitalario. El tratamiento médico con la finalidad de restablecer la salud del Consumidor, que se inicie a partir de que cese la Emergencia Médica no será considerado como Asistencia Médica, y esta fuera del alcance de los Servicios de Asistencia.
- 41) Siniestro:** Ocurrencia de cualquier eventualidad prevista en los presentes Términos y Condiciones.
- 42) Síntoma:** Fenómeno o anormalidad fisiológica y subjetiva que manifiesta el Consumidor y que revela una Enfermedad o Padecimiento y sirve para determinar su naturaleza.
- 43) Situación de Asistencia:** Todas las situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los Servicios de Asistencia.
- 44) Suma Asegurada:** Límite máximo de responsabilidad de la Aseguradora por las Coberturas de Seguro por cada Consumidor y siniestro cubierto de acuerdo con las estipulaciones consignadas el contrato de seguro. Esta suma asegurada se establece de acuerdo con el paquete elegido por el Consumidor al momento de la contratación.
- 45) Suma de Asistencia:** Límite del costo máximo que será cubierto por el Prestador del Servicio, en relación con la prestación de cada uno de los Servicios de Asistencia, conforme a lo que se indique en el Producto.
- 46) Taxi:** Es el servicio que proporciona un automóvil particular destinado al traslado del Consumidor y/o los ocupantes, de conformidad con las coberturas previstas bajo las presentes condiciones generales.
- 47) Tercero:** Se refiere a la persona que ha sido afectada en su integridad física o en sus bienes a consecuencia del siniestro que da lugar a la reclamación bajo el amparo de la cobertura de responsabilidad civil cubierta por esta póliza y que no viajan en el automóvil al momento del siniestro.



**48) Terrorismo:** El uso de fuerza por medios violentos, dirigida o crear temor o miedo en la población e influir con ello al sector público o parte de este, a efecto de obtener alguna ventaja o beneficio político

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

**50) ViajAsistencia:** Producto de Asistencia en Viaje.

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

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

## ■ SERVICIOS DE ASISTENCIA

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

En caso de hospitalización del Consumidor a causa de un accidente o enfermedad durante el Viaje, y el médico tratante en conjunto con el Equipo Médico de AXA Assistance prevean que la hospitalización será por un tiempo superior a 5 (cinco) días naturales, el Prestador del Servicio pondrá a disposición de la persona designada por el Consumidor o su Representante, un boleto redondo en clase económica con origen en la ciudad de Residencia Permanente del Consumidor y con destino al aeropuerto más cercano al lugar en donde se encuentre hospitalizado el Consumidor.

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

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

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

### Servicio de Conserjería (Concierge)

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

- a) Información previa a un Viaje. A solicitud del Consumidor, se proporcionará la información referente a los requerimientos de vacunas y visas de países extranjeros a visitar.
- b) Información de agencia de viajes, para la planeación de Viajes Nacionales e Internacionales.
- c) Coordinación de la compra y entrega de regalos. Se coordinará la compra y la entrega de regalos desde el territorio de los Estados Unidos Mexicanos, y se entregará en el domicilio indicado por el Consumidor.
- d) Servicio ejecutivo de transporte. Se coordinará servicio de taxi, a solicitud del Consumidor y a cargo de él. Este servicio se programará desde el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.
- e) Servicio especializado de reservación de eventos y restaurantes. Se apoyará en la reservación de eventos deportivos, de entretenimiento, culturales y en restaurantes.
- f) Referencia de servicios especiales. Ante la necesidad de servicios secretariales, de intérpretes o de protección, se ofrecerá la información necesaria para obtener los mismos.

Todos los servicios donde se vea involucrado un gasto, ya sea en regalos, compra de tickets, reservaciones, u otros, serán a cargo del Consumidor. La asistencia que proveerá AXA Assistance se encuentra limitada a gestionar y facilitar la compra a solicitud del Consumidor.

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

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

## Transmisión de Mensajes Urgentes

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

## Asistencia Psicológica 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.

## Asistencia Nutricional Telefónica

El Proveedor otorgará orientación nutricional telefónica para el Beneficiario a través del centro de atención telefónica con nutriólogos 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 Nutriólogo 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 Assistance, facilitando los siguientes datos:

- ✓ Lugar donde se encuentra y número de teléfono donde AXA Assistance podrá contactar con el Consumidor o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- ✓ Su nombre y su número de reservación.
- ✓ Describirá el problema o dolencia que le aqueje y el tipo de ayuda que precise.
- ✓ Auxiliar activamente a AXA Assistance, cuando le sea requerido, en la obtención de cualquier información relacionada con su pedido de asistencia.
- ✓ Contactar a AXA Assistance, antes de realizar cualquier gestión o solicitud de asistencia de manera directa a un Proveedor, ya que todo servicio no coordinado de manera inicial y directa por AXA Assistance no será cubierto.
- ✓ El Equipo Médico y el Equipo Técnico de AXA Assistance, tendrán libre acceso al Consumidor (historia clínica, ubicación, etc.), para conocer su situación y si tal acceso les es negado, o el Consumidor o su Representante no provee la información que le requiera AXA Assistance para la prestación de los Servicios de Asistencia, AXA Assistance no tendrá obligación de gestionar o pagar ninguno de los Servicios de Asistencia.

## **A.2 IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN PREVIA**

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

### **A.2(A) EN CASO DE PELIGRO DE LA VIDA.**

En situación de peligro de muerte, el Consumidor o su Representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el Accidente o Enfermedad con los medios inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible y en un tiempo máximo de 24 (veinticuatro) horas a partir de que se haya presentado la situación de Emergencia o antes de realizar cualquier pago en relación a los Servicios de Asistencia, lo que suceda primero, contactarán con la central de alarma de AXA Assistance para notificar la situación.

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

En caso de que el consumidor se encuentre en una Emergencia Médica y que por la severidad de la situación y en cumplimiento con el apartado A.2(A) no le sea posible notificar de forma previa e inmediata a AXA Assistance para requerir la Asistencia Médica de Emergencia, el Consumidor o su Representante, en un periodo no mayor a 24 (veinticuatro) horas naturales siguientes al inicio de la Emergencia Médica a consecuencia de un accidente o repentina Enfermedad, o antes de realizar cualquier pago al proveedor del servicio, lo que suceda primero, deberá contactar a la central de alarma de AXA Assistance para notificarle la situación. A falta de dicha notificación, AXA Assistance considerará al Consumidor como responsable de los costos y gastos ocurridos.

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

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

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

## B. NORMAS GENERALES

### B.1 MITIGACIÓN.

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

### B.2 COOPERACIÓN CON AXA ASSISTANCE

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

### B.3 PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

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

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

### B.4 SUBROGACIÓN.

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

## C. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

**C.1** Las Situaciones de Asistencia ocurridas durante Viajes o vacaciones realizados por los Consumidores en contra de la prescripción del médico de cabecera o durante Viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales, no dan derecho a la gestión de los Servicios de Asistencia.

**C.2** Con excepción de lo dispuesto en la Sección A.2(b) de estas Condiciones Generales, los Consumidores no tendrán derecho a ser reembolsados por AXA Assistance en ninguna forma.

- C.3 Cualquier tipo de gasto ajeno a la Situación de Asistencia y a lo contemplado en los servicios de Asistencia, por ejemplo y sin limitar: gasto médico, farmacéutico, hospitalario, y que no haya sido autorizado por el Equipo Médico de AXA Assistance no será cubierto.
- C.4 Gastos o arreglos de cualquier índole que realice el Consumidor en el lugar donde requiera la Asistencia o posteriores a la Situación de Asistencia, con cualquier persona o autoridad, sin previa autorización por escrito a AXA Assistance.
- C.5 La fuga por parte del Consumidor del lugar de los hechos o por abandonar los procesos legales instalados en su contra.
- C.6 Cuando el Consumidor no se presente ante la autoridad competente, no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información, incluyendo sin limitar tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.
- C.7 Los Servicios de Asistencia que el Consumidor haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin que exista autorización previa y expresa de AXA Assistance.
- C.8 AXA Assistance y/o sus filiales no estarán obligados a proveer ningún Servicio de Asistencia pactado en estos Términos y Condiciones, ni a pagar ningún reclamo o a proveer ningún otro beneficio en virtud del presente contrato, cuando el pago o la provisión de los Servicios de Asistencia exponga a AXA Assistance y/o sus filiales al incumplimiento de cualquier sanción, prohibición, o restricción contenida en las Resoluciones de las Naciones Unidas, o en sanciones comerciales o económicas, o leyes o regulaciones de la Unión Europea, Reino Unido, Estados Unidos de América, o cualquier otra ley o regulación relativa a sanciones aplicable (“Restricciones de Sanciones”). Adicionalmente AXA Assistance puede terminar este Contrato unilateralmente si el Contratante o el Consumidor en cualquier momento, queda sujeto a Sanciones que puedan exponer a AXA Assistance y/o sus filiales a las Restricciones de Sanciones, o sí falla, después de que se le haya notificado por AXA Assistance, en terminar las actividades que expongan a AXA Assistance y/o sus filiales al incumplimiento de las Restricciones de Sanciones. Además, AXA Assistance y/o sus filiales pueden retrasar la prestación de Servicios cuando AXA Assistance y/o sus filiales determinen que cualquier Servicio, Pago o Beneficio, pueda estar relacionado con países o personas que se encuentran sujetas a las Restricciones de Sanciones con la finalidad de asegurar que AXA Assistance y/o sus filiales den cumplimiento a lo establecido en éstas. Esta cláusula sobrevivirá a la terminación o vencimiento del contrato.

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

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

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

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

- a) Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad, o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- b) Enfermedades mentales o alineación, las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.
- c) Enfermedades, Accidentes, Accidentes Automovilísticos o Averías imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas.
- d) Destinar el Automóvil para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento.
- e) Participar directa o indirectamente con el Automóvil, en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.
- f) Autolesiones o participación del Consumidor en actos criminales.
- g) Suicidio o Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- h) La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Consumidor con dolo o mala fe
- i) Los Servicios de Asistencia que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y en general, empleo del Automóvil sin consentimiento del Consumidor.
- j) Los Automóviles que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante, siempre y cuando originen o influyan en la Avería o el Accidente.
- 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 Assistance.

- q) Que el consumidor abandone el lugar de los hechos, y/ por abandonar los procesos legales instalados en su contra, y/o el centro hospitalario antes del alta médica, y/o cualquier otro Servicio de Asistencia que se le este proporcionado.
- r) Rescate o aquellas situaciones en las que el Consumidor se encuentre bajo circunstancias que obstaculicen o impidan el acceso a él o que pongan en peligro la vida de las personas que pudiesen proporcionarle los Servicios de Asistencia, por encontrarse en lugares o zonas remotos, inaccesibles, de muy difícil y peligroso acceso, o muy lejanos a una población o vía donde pueda circular con seguridad y adecuadamente una ambulancia, una grúa, así como cualquier lugar o terreno cuya morfología o circunstancias exijan el concurso de especialistas en rescate de cualquier tipo

A continuación, se expresan de forma enunciativa más no limitativa, algunos ejemplos; Bosques, selvas, caminos, desiertos, montañas, mares, lagos, presas, ríos, playas, etc., sitios alejados de carreteras y poblaciones, así como barrancos, cuevas, laderas, picos y cimas de cerros, montañas, sierras y demás accidentes del terreno o lugar.

## D.USO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

Al contratar el Producto, y hacer uso de los Servicios de Asistencia, el Contratante y/o el Consumidor aceptan los Presentes términos y Condiciones en su totalidad, y autorizan que Axa Assistance México S.A. de C.V., como el Prestador de los Servicios, sea quien utilice y procese sus datos personales entregados por cualquier medio a cualquier entidad relacionada con este Producto, inclusive aquellos de carácter sensible, de conformidad con el aviso de privacidad que se encuentra disponible en la página de internet de Axa Assistance: <https://www.axa-assistance.com.mx/es/>

Los datos personales y sensibles de los usuarios se encuentran protegidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Los “usuarios” podrán ejercer sus Derechos ARCO (acceder, rectificar, cancelar u oponerse) en cualquier momento. Para el ejercicio de sus Derechos ARCO, deberá presentar una Solicitud (en adelante “Solicitud ARCO”), a la atención de Oficial de Privacidad de Datos, ya sea de forma presencial en las oficinas de Axa Assistance (Insurgentes Sur 601 piso 4, Colonia Nápoles Ciudad de México) de lunes a viernes de 9 a 16 horas con excepción de días festivos oficiales, o a través del siguiente correo electrónico: [seguridad.informacion@axa-assistance.com.mx](mailto:seguridad.informacion@axa-assistance.com.mx) en cualquier día y horario, generándose una respuesta electrónica en un plazo máximo de 72 horas hábiles.

El contratante y/o el Consumidor autorizan a Comercializadora Volaris S.A de C.V a proporcionar a AXA Assistance México S.A de C.V. y a Seguros Atlas S.A su información personal, incluso aquella de carácter sensible la cual será utilizada por AXA Assistance para la prestación de los Servicios de Asistencia de conformidad con lo establecido en el aviso de privacidad de AXA Assistance y los presentes Términos y Condiciones.

Axa Assistance México como el Prestador de los Servicios de Asistencia, y Seguros Atlas S.A. no tienen injerencia sobre la información que Comercializadora Volaris S.A. de C.V. y sus filiales recaben a través de cualquiera de sus medios físicos o electrónicos, ya sea directa o indirectamente, derivado de cualquier proceso relacionado con la comercialización del Producto. Si desea obtener más información o ejercer sus derechos por favor consulte el aviso de Privacidad de Comercializadora Volaris S.A de C.V y sus filiales.

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

## E. QUEJAS Y SERVICIO AL CLIENTE

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

Le pedimos proporcione:

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

## ■ COBERTURAS DE SEGURO

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

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

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

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

Seguro de Viaje:

1. Ingrese a <https://www.segurosatlas.com.mx/>
2. Dar click en la opción Nuestros Seguros.
3. Ubicar dentro de los submenús la opción Seguro de Viaje.
4. Seleccionar de las opciones el apartado Condiciones Generales.
5. Finalmente, pinchar sobre el hipervínculo de la opción Condiciones Generales Seguro de Viaje. Será mostrado el archivo .PDF con el siguiente nombre: **Condiciones Generales de la Póliza de Seguro de Viajes.**

A continuación, se presenta un extracto de los Términos y Condiciones aplicables a las Coberturas de Seguro aplicables a este Producto, el Consumidor reconoce que AXA Assistance México S.A de C.V. no se hace responsable por ningún cambio, modificación o sustitución en los términos y condiciones de Seguros Atlas S.A de C.V y que será responsabilidad del Consumidor consultar los términos y condiciones actualizados antes de realizar



cualquier solicitud de prestación de servicios o reclamación. La información contenida en este documento referente a las coberturas de seguro es solamente informativa, siendo únicamente válida aquella que se contenga en los términos y condiciones vigentes y publicados por Seguros Atlas S.A de C.V.

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

## Material Únicamente Informativo

## PRELIMINAR

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

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

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

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

## CLAUSULA 1ª SECCIONES Y COBERTURAS

### SECCIÓN I. CANCELACIÓN DE VIAJE.

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

### Riesgos cubiertos.

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

- a) Por el fallecimiento, accidente corporal o enfermedad de:
  - a.1) Del Asegurado, su cónyuge o de alguno de sus ascendientes o descendientes: padres, hijos, abuelos o hermanos.
  - a.2) De la persona encargada durante el viaje de la custodia de los hijos menores de edad o discapacitados.

- b) A consecuencia de una pérdida o daño a propiedad del Asegurado debido a un incendio, explosión, tormenta, granizo, caída de un rayo, inundación, avalancha, erupción volcánica, terremoto, deslave o crimen perpetrado por un tercero, si la pérdida o daño implica una erogación tal que impida al Asegurado realizar el viaje o si es necesaria la presencia del mismo para evaluar la pérdida o para darle seguimiento a trámites legales.
- c) A consecuencia de la pérdida de empleo del Asegurado como resultado de un despido inesperado por parte del empleador que le impida al Asegurado realizar el viaje. Este inciso se encuentra sujeto a la presentación de la baja correspondiente ante el IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) o ISSSTE (Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado).
- d) A consecuencia de inicio de un empleo del Asegurado cuando la persona estaba desempleada al momento de reservar el viaje y que le impida al Asegurado realizar el viaje, sujeto a la presentación del alta correspondiente ante el IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) o ISSSTE (Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado).
- e) A consecuencia de la aplicación de exámenes escolares que deba presentar el Asegurado para avanzar al siguiente año escolar y/u obtener una constancia de estudios, si la fecha del examen coincide o es fijada inesperadamente con la fecha del viaje asegurado o está programado para presentarse en un periodo de 14 días del término del viaje asegurado, y que dichos eventos le impidan al Asegurado realizar el viaje.
- f) Embarazo de riesgo del Asegurado o su cónyuge, siempre que el estado de riesgo haya comenzado después de la contratación de la póliza.
- g) Complicaciones graves en el estado del embarazo que, por prescripción médica obliguen a guardar reposo o exijan la hospitalización del Asegurado o su cónyuge siempre que dichas complicaciones se hayan producido después de la contratación de la póliza y antes de iniciado el viaje.
- h) Complicaciones de salud del Asegurado derivadas de la intolerancia a la inmunización.
- i) En caso del inicio retrasado del viaje asegurado y siempre que la causa que origina este hecho se encuentre amparada por la cobertura de Cancelación de Viaje, la Compañía reembolsará los gastos de retraso del viaje que se produzcan a cargo del Asegurado y le sean facturados por aplicación de las condiciones de venta de la agencia en la que se haya comprado el viaje asegurado o de cualquiera de los proveedores del viaje hasta un monto máximo equivalente a la indemnización que procediera en caso de que el Asegurado hubiera realizado la cancelación de viaje asegurado.

### **Deducible.**

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

### **SECCIÓN II. INTERRUPCIÓN DE VIAJE.**

De aparecer como amparada esta sección en la carátula de la póliza, la Compañía cubre sin exceder la suma asegurada contratada y estipulada en la carátula de la póliza el reembolso de los gastos a cargo del Asegurado generados por alguna de las siguientes causas:

- a) Interrupción no programada del viaje asegurado.  
Si como consecuencia de un riesgo cubierto conforme a lo establecido en la sección II.1, el Asegurado se ve obligado a regresar anticipadamente a su lugar de residencia habitual, es decir que no puede

continuar con el itinerario inicial del viaje asegurado, la Compañía ampara los gastos suplementarios del viaje de regreso bajo las mismas condiciones de la reservación inicial.

b) Servicios de viaje no utilizados.

Si como consecuencia de un riesgo cubierto conforme a lo establecido en la sección II.1, el Asegurado se ve obligado a regresar anticipadamente a su lugar de residencia habitual, es decir que no puede continuar con el itinerario inicial del viaje asegurado, la Compañía cubre los costos prorata de los servicios de viaje no utilizados a partir de la fecha en que el Asegurado notifica la interrupción no programada del viaje y hasta el fin del viaje asegurado.

Se entiende como servicios de viaje:

- b.1) Las reservaciones de medios de transporte como servicios de transportación de o para del destino del viaje asegurado, viajes aéreos, viaje por mar, viaje por autobús, viaje por tren.
- b.2) Las reservaciones de hospedajes como reservación de cuarto de hotel, reservación de casas de descanso, casas flotantes o yates.

c) Por extensión o estadía.

Si no es posible movilizar al Asegurado o algún acompañante que conjuntamente realice el viaje asegurado debido a una lesión por accidente o enfermedad amparados en la sección V, durante el viaje asegurado se cubre al Asegurado una indemnización diaria de 60 USD (Dólares Americanos) para hospedaje por un plazo máximo de 10 días.

d) Excursión interrumpida.

Si como consecuencia de un riesgo amparado en la sección V el Asegurado se ve temporalmente imposibilitado para continuar con el itinerario programado para la excursión que forma parte del viaje asegurado, la Compañía ampara los gastos de viaje que se realicen para que el Asegurado alcance a su grupo que conforma la excursión. El límite máximo de responsabilidad para la Compañía consiste en el valor de los servicios no utilizados menos los gastos suplementarios del viaje de regreso bajo las mismas condiciones de la reservación inicial.

e) Por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario.

La Compañía cubre una indemnización diaria de 60 USD (Dólares Americanos) por un máximo de 10 días en caso de interrupción del viaje no programado o extensión de estancia en caso de que el Asegurado se vea imposibilitado de continuar con el viaje asegurado por causa de inundaciones, avalanchas de lodo, terremotos, erupciones volcánicas o tempestades ciclónicas, huracán, golpe de mar, marejada o deslave en el centro vacacional.

f) Cierre de pista de esquí.

De aparecer como amparada esta cobertura en la carátula de la póliza y a consecuencia de mal tiempo o proceso de mantenimiento, se cierra la pista de esquí en el destino del viaje asegurado, se cubre al Asegurado el reembolso de los gastos por concepto de transporte a otra pista de esquí con un límite máximo de responsabilidad de hasta 20 USD (Dólares Americanos) por día y hasta un monto máximo de 250 USD (Dólares Americanos).

## II.1 Riesgos cubiertos.

La cobertura arriba indicada de interrupción de viaje, opera para las siguientes causas:

- a) Por el fallecimiento, accidente corporal o enfermedad de:
  - a.1) Del Asegurado, su cónyuge o de alguno de sus ascendientes o descendientes: padres, hijos, abuelos o hermanos.
  - a.2) De la persona encargada durante el viaje de la custodia de los hijos menores de edad o discapacitados.
- b) A consecuencia de una pérdida o daño a propiedad del Asegurado debido a un incendio, explosión, tormenta, granizo, caída de un rayo, inundación, avalancha, erupción volcánica, terremoto, deslave o crimen perpetrado por un tercero, si la pérdida o daño implica una erogación tal que impida al Asegurado realizar el viaje o si es necesaria la presencia del mismo para evaluar la pérdida o para darle seguimiento a trámites legales.
- c) Por la Rotura de prótesis o pérdida de implante de articulación.

## **II.2 Deducible.**

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

## **SECCIÓN III. DEMORA DE VIAJE.**

De aparecer como amparada esta sección en la carátula de la póliza, la Compañía cubre sin exceder la suma asegurada contratada y estipulada en la carátula de la póliza los gastos adicionales como gastos de hotel, alimentos y costos de transporte, en los que incurre el Asegurado como resultado de la demora de viaje programado, mediante reembolso al Asegurado contra entrega del boleto del medio de transporte retrasado y comprobantes de gastos en función de los riesgos cubiertos que se especifican en esta sección.

### **III.1 Riesgos cubiertos.**

La cobertura arriba indicada de demora de viaje, opera para las siguientes causas:

- a) Retraso en la partida del medio de transporte. Esta cobertura opera en caso de que el medio de transporte público elegido por el Asegurado para llevar a cabo el viaje asegurado, se retrase por más de 8 horas respecto de la hora programada de partida.
- b) Pérdida del medio de transporte debido a accidente “en ruta”. Esta cobertura opera si como consecuencia de un accidente en el que se involucre el medio de transporte público o privado contratado para llegar al aeropuerto, puerto, estación de ferrocarril o de autobuses, pierde el medio de transporte contratado para llevar a cabo el viaje programado.
- c) Retraso en el viaje debido a sobreventa. Esta cobertura opera en caso de que el transportista exceda en el número de reservaciones de asientos de los realmente disponibles en el medio de transporte público contratado y como consecuencia se presente un retraso en el viaje programado. En caso de que el retraso sea de más de 6 horas, la Compañía indemniza el monto de los gastos en que incurra el Asegurado hasta el límite de la suma asegurada contratada para esta cobertura especificada en la carátula de la póliza.

Para la cobertura de demora de viaje se entenderá que ninguno de los riesgos amparados podrán ser acumulativos ni complementarios, ya que una vez que se presente la reclamación de una de ellas las demás quedarán eliminadas, entendiéndose que las demás ya fueron originadas por la misma causa.

#### SECCIÓN IV. EQUIPAJE.

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

##### IV.1 Bienes cubiertos.

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

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

- a) Equipaje de mano. Es el que lleva el Asegurado durante el viaje como por ejemplo bolsa de mano o reloj pulsera.
- b) Equipaje documentado. Es el que está bajo la custodia del transportista o prestador de servicios turísticos es decir el equipaje registrado o de “check-in” con aerolínea, tren, barco, autobús, hotel.
- c) Esquí. De aparecer esta cobertura como amparada en la carátula de la póliza, se cubre el equipo de esquí que forma parte del equipaje documentado en caso de pérdida, robo o daño. Se aplica la siguiente tabla de depreciación sobre el valor de precio de compra para realizar la indemnización de siniestros de esta cobertura.

Meses	Valor del precio de compra
12	85%
24	65%
36	45%
48	30%
60	20%
más de 60	0%

- d) Alquiler de esquí. De aparecer como amparada en la carátula de la póliza la cobertura de esquí y en caso de pérdida, robo o daño del equipo de esquí propio del Asegurado, se cubre hasta el monto máximo de 400 USD (Dólares Americanos) como concepto de pago de renta de equipo para Esquiar.

##### IV.2 Sumas aseguradas.

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

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

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

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

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

### **IV.3 Riesgos cubiertos.**

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

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



- a.2) Accidentes sufridos por el medio de transporte.
- a.3) Incendio, explosión, tormenta, granizo, rayo, inundación, avalancha, erupción volcánica, terremoto y deslave.
- b) Equipaje documentado si se pierde o se daña mientras está bajo la custodia de un transportista designado, del hotel que proporciona el hospedaje, o de un depósito de equipaje.
- c) Demora de Equipaje. De aparecer como amparada esta cobertura en la carátula de la póliza la Compañía cubre al Asegurado hasta por el total de la suma asegurada contratada, mediante reembolso, los gastos que se hayan generado debido a la demora de 24 horas en la entrega de su equipaje documentado. **En el caso de que la demora se produzca en el viaje de regreso a su lugar de residencia habitual, no opera esta cobertura.**
- d) De aparecer como contratada la cobertura de esquí y en caso de demora por más de 12 horas del equipo de esquí propio del asegurado registrado como equipaje documentado, se ampara hasta 250 USD (Dólares Americanos) por concepto de pago de renta de un equipo para esquiar.

#### **IV.4 Deducible.**

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

El deducible no será aplicable para esta sección si:

- a) La pérdida o daño al equipaje ocurre mientras éste se encuentre bajo la responsabilidad de una aerolínea.
- b) El Asegurado ha presentado la reclamación de los daños anteriormente a otra Compañía por motivos de reembolso, y la Compañía de este seguro está involucrada en la liquidación de la reclamación.

#### **IV.5 Exclusiones Particulares.**

**No se encuentra amparado bajo esta cobertura**

- a) **Las mercancías y el material de uso profesional, la moneda, los billetes de banco, billetes de viaje, colecciones de sellos, títulos de cualquier naturaleza, documentos de identidad y en general, todo documento y valores en papel, tarjetas de crédito, cintas y/o discos con memoria, documentos registrados en bandas magnéticas o filmados, colecciones y material de carácter profesional, prótesis, gafas y lentes de contacto. A estos efectos no se consideran material profesional los ordenadores personales.**
- b) **El hurto, salvo en el interior de las habitaciones de hotel o apartamento, cuando éstas se encuentren cerradas con llave. A estos efectos, se entiende por hurto aquella sustracción cometida al descuido, sin que medie violencia ni intimidación a las personas ni fuerza en las cosas.**
- c) **Los daños debidos al desgaste normal o natural, vicio propio y embalaje inadecuado o insuficiente. Los producidos por la acción lenta de la intemperie.**
- d) **Las pérdidas resultantes de que un objeto, no confiado a un transportista, haya sido simplemente extraviado u olvidado.**
- e) **El robo proveniente de la práctica del camping o caravaning en acampadas libres quedando totalmente excluidos los objetos de valor en cualquier modalidad de acampada.**

- f) Los daños, pérdidas o robos, resultantes de que los efectos y objetos personales que hayan sido dejados sin vigilancia en un lugar público o en un local puesto a disposición de varios ocupantes.
- g) La rotura, a menos que sea producida por un accidente del medio de transporte, por robo simple o con fractura, por agresión a mano armada, por incendio o por extinción del mismo.
- h) Los daños causados intencionadamente por el Asegurado, o negligencia grave de éste y los ocasionados por derrame de líquidos que vayan dentro del equipaje.
- i) Todos los vehículos a motor, así como sus complementos y accesorios.

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

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

- a) Fraude, dolo o mala fe del Asegurado, de sus familiares, o de quien represente sus intereses.
- b) Por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, avalanchas de lodo, terremotos, erupciones volcánicas o tempestades ciclónicas, huracán, golpe de mar, marejada, salvo lo especificado en la sección IV, numeral IV.3, inciso a.3).
- c) Tratamiento médico que sea la razón del viaje asegurado, revisiones médicas periódicas, preventivas, pediátricas, odontología endodóncica, periodóncica, ortodóncica, las obturaciones o empastes, las prótesis dentales, las apicectomías, la implantología y los medios diagnósticos necesarios para realizar estos tratamientos.
- d) Si el asegurado realiza el viaje a pesar de requerir tratamiento por razones médicas (por ejemplo, diálisis) en algún centro hospitalario cercano a su lugar de residencia habitual y requiera que esta póliza le cubra el tratamiento en el lugar del viaje.
- e) Por enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos o de las diagnosticadas con anterioridad al viaje.
- f) Compra o reparación de marcapasos, cualquier tipo de prótesis, dispositivos de ayuda visual.
- g) Gastos por tratamientos y/o medicamentos que no estén científicamente reconocidos.
- h) Por tratamientos en spas de salud o clínicas u otros métodos de rehabilitación.
- i) Por embarazo y parto, salvo lo establecido en la Sección III.1 inciso d)
- j) Por cuidado prenatal o aborto.
- k) Las lesiones corporales que se produzcan en estado de enajenación mental, parálisis, apoplejía, epilepsia, diabetes, alcoholismo, toxicomanía, enfermedades de la médula espinal, sífilis, SIDA, encefalitis, y, en general, cualquier lesión o enfermedad que disminuya la capacidad física o psíquica del Asegurado.
- l) Las lesiones corporales que se produzcan como consecuencia de la participación en acciones delictivas, provocaciones, riñas -excepto en caso de legítima defensa- y duelos, imprudencias,

apuestas o cualquier empresa arriesgada o temeraria y los accidentes sufridos a consecuencia de pandemias, terremotos, inundaciones y erupciones volcánicas.

m) Las enfermedades, hernias, lumbago, infartos, estrangulamientos intestinales, las complicaciones de varices, envenenamientos o infecciones que no tengan como causa directa y exclusiva una lesión a consecuencia de accidente en viaje. Las consecuencias de operaciones quirúrgicas o de tratamientos innecesarios para la curación de accidentes sufridos y los que pertenecen al cuidado de la propia persona.

n) Las lesiones que se produzcan como consecuencia de accidentes derivados del uso de vehículos de dos ruedas con cilindrada superior a 75 c.c.

o) Las lesiones que se produzcan en el ejercicio de una actividad profesional, salvo las de naturaleza comercial, artística o intelectual.

p) No se cubre si el siniestro es provocado intencionadamente por el Asegurado.

q) No están incluidas las situaciones de agravación de un accidente ocurrido con anterioridad a la formalización de la póliza.

r) Cirugía cosmética.

s) El Asegurado no siga las restricciones, recomendaciones o sugerencias de la aerolínea, de la tripulación, del gobierno o de cualquier otra autoridad oficial durante su viaje.

t) Enfermedades mentales y depresiones sin hospitalización o que justifiquen una hospitalización inferior a siete días.

u) Enfermedades que estén siendo tratadas o tengan cuidados médicos dentro de los 30 días previos a la fecha de reserva del viaje.

v) Que el Asegurado se encuentre bajo los efectos de drogas, solventes, o alcohol, a excepción de drogas prescritas por un médico certificado, pero no las que se utilizan para el tratamiento de la drogadicción.

w) Las pérdidas o daños que sufra el Asegurado, como consecuencia de operaciones bélicas, ya fueren provenientes de guerra extranjera o de guerra civil, insurrección, subversión, rebelión, expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención por parte de las autoridades legalmente reconocidas, con motivo de sus funciones, al intervenir en dichos actos.

x) Terrorismo.

i. Por terrorismo se entenderá, para efectos de esta póliza:

ii. Los actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades por la fuerza, violencia o por la utilización de cualquier otro medio con fines políticos, religiosos, ideológicos, étnicos o de cualquier otra naturaleza, destinados a derrocar, influenciar o presionar al gobierno de hecho o de derecho para que tome una determinación, o alterar y/o influenciar y/o producir alarma, temor, terror o zozobra en la población, en un grupo o sección de ella o de algún sector de la economía.

iii. Con base en lo anterior, quedan excluidas las pérdidas o daños materiales por dichos actos directos e indirectos que, con un origen mediato o inmediato, sean el resultante del empleo de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego, o por cualquier otro medio, en contra de las personas, de las cosas o de los servicios públicos y que, ante la amenaza o posibilidad de repetirse, produzcan alarma, temor, terror o zozobra en la población o en un grupo o sector de ella.

iv. También excluye las pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directa o indirectamente causados por, o resultantes de, o en conexión con cualquier acción tomada para el control, prevención o supresión de cualquier acto de terrorismo.

y) Por hechos y/o actos de fuerzas armadas o fuerzas o cuerpos de seguridad, aún si estos se efectúan en tiempos de paz.

z) La no presentación por cualquier causa de los documentos indispensables en todo viaje, tales como pasaportes, visas, certificados de vacunación.

aa) Complicaciones del estado de embarazo, salvo lo indicado en los incisos f y g) de la sección I.1.

bb) Como resultados de hechos relacionados con energía radioactiva.

cc) Por suicidio y/o lesiones o secuelas ocasionadas por la tentativa del mismo.

dd) Por lesiones que el Asegurado se infrinja por culpa inexcusable.

ee) Por pagos que se adeuden a la agencia de viajes o proveedor de viajes como resultado de la cancelación del viaje asegurado.

ff) El que el Asegurado se involucre en:

i. El entrenamiento o la acción supervisada por una autoridad militar.

ii. Cualquier deporte que se practique profesionalmente o bajo un contrato de pago.

gg) Competencias deportivas o en su respectivo entrenamiento preparatorio como amateur, y a cualquier nivel, en deportes de motor (autos, motocicletas o cualquier vehículo motorizado) deportes de vuelo, buceo, utilizando tanques de oxígeno o aparatos de respiración, y buceo libre. Deportes peligrosos tales como rappel, fútbol americano, baseball, cacería mayor, salto en bungee, boxeo, canotaje, descenso de rápidos, fútbol y cricket, expediciones peligrosas, pruebas de resistencia, go karts, rally de motor, hockey, hockey sobre hielo, maratones, acrobacias en motocicleta, artes marciales, bicicletas de montaña, polo, escalada, safaris con armas, paracaidismo, planeo, juegos bélicos, saltos en esquí acuático, levantamiento de pesas, descenso de río y luchas, montañismo, escaladas, espeleología, esquí, surf, motocross, carreras de velocidad o resistencia, ascensiones o viajes aeronáuticos, vuelo sin motor, ala delta, parapente, polo, boxeo, rugby, pesca submarina, paracaidismo u otros de similar grado de riesgo.

hh) Epidemias o pandemias declaradas oficialmente por las autoridades de salud.

ii) Cuando el certificado o reporte médico solicitado por la Compañía en la cláusula 6ª, numeral 3, no demuestre la incapacidad para viajar por parte del Asegurado.

jj) Daños consecuenciales resultantes de la realización de huelgas, alborotos populares, conmoción civil, vandalismo y daños por actos de personas mal intencionadas.

kk) Las mercancías y el material de uso profesional, la moneda, los billetes de banco, boletos de viaje, colecciones de sellos, títulos de cualquier naturaleza, documentos de cualquier tipo con excepción de documentos oficiales de identidad y visas. Valores en papel, tarjetas de crédito, cintas y/o discos con memoria, documentos registrados en bandas magnéticas o filmados, colecciones y material de carácter profesional, prótesis, gafas y lentes de contacto. Para este punto no se considera material profesional las computadoras personales.

ll) Por robo sin violencia y/o pérdida o extravío, salvo en el interior de las habitaciones del hotel, cuando estas se encuentren cerradas con llave. Se entiende por robo sin violencia aquella sustracción cometida al descuido, sin que medie violencia ni intimidación a las personas ni fuerza en las cosas.

mm) Los daños debidos al desgaste normal o natural, vicio propio y embalaje inadecuado o insuficiente. Los producidos por la acción lenta de la intemperie.

nn) Las pérdidas resultantes de que un objeto, no confiado a un transportista haya sido simplemente extraviado u olvidado.

oo) Los daños, pérdidas o robo resultantes de que los artículos personales que se utilicen durante el viaje asegurado que hayan sido dejados sin vigilancia en un lugar público.

pp) Cualquier tipo de pérdida consecencial.

qq) El Asegurado esté viajando en una aeronave que no pertenezca a una aerolínea comercial de transporte público de pasajeros autorizada para el transporte público de pasajeros.

rr) El Asegurado esté operando o prestando servicios como miembro de la tripulación de la aeronave.

ss) El Asegurado no siga las restricciones, recomendaciones o sugerencias de la aerolínea, de la tripulación, del gobierno o de cualquier otra autoridad oficial durante su viaje.

tt) Daños causados intencionalmente por el asegurado, o negligencia grave de este y los ocasionados por derrame de líquidos que vayan dentro del equipaje.

#### **PRINCIPIO Y TERMINACIÓN DE VIGENCIA.**

Este seguro entra en vigor desde el momento en que inicia el viaje asegurado, continúa durante el transcurso del mismo hasta finalizar el viaje asegurado, salvo para la sección I la cual entra en vigor a partir de la fecha de reservación del viaje asegurado y termina en la fecha de inicio del mismo.

#### **SUMAS ASEGURADAS.**

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

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

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

### **DATOS DE LA UNE SEGUROS ATLAS**

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

Se encuentra a disposición del Asegurado, la Sucursal para la realización de diversos tipos de operaciones ubicada en Paseo de los Tamarindos No.60, P.B., Col. Bosques de las Lomas C.P 05120 Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, en Ciudad de México, o en los teléfonos en Ciudad de México y Área Metropolitana 55 -91-77-5220 o 800- 849-3916 con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 15:30 horas.

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

### **DATOS DE LA CONDUSEF**

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

### **ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL.**

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

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

Si el Asegurado o contratante no recibe por cualquier motivo, dentro de los (30) treinta días naturales siguientes de haber contratado el seguro, los documentos a que hace mención el primer párrafo de la presente cláusula, o requiera un duplicado de su póliza, deberá hacerlo del conocimiento a la Compañía enviando un correo electrónico a [segatlas@segurosatlas.com.mx](mailto:segatlas@segurosatlas.com.mx) o llamar al centro de atención

telefónica al 5591775220 en la Ciudad de México o al 8008493916 lada sin costo desde el interior del país; para que, a través de este mismo medio, el Asegurado y/o contratante obtenga la documentación del seguro que contrató.

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

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

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

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