

# Condiciones Generales de los Servicios de Viaje

**PARA INFORMACIÓN O  
EN CASO DE  
EMERGENCIA  
COMUNÍQUESE AL:**

En México

**01 800 006 6634**



En Estados Unidos

**1 866 334 5873**

Por cobrar

**+52 (55) 5377 3838**

**Global Assistance**

**Allianz** 

## Contenido

<b>Nuestro Convenio con Usted</b> .....	<b>3</b>
<b>¿Qué incluye este certificado?</b> .....	<b>4</b>
<b>Cómo leer este certificado Inicio</b> .....	<b>5</b>
<b>Coberturas</b> .....	<b>5</b>
Asistencia Médica por Accidente Grave o Enfermedad Grave .....	5
Traslado Médico por Emergencia .....	7
Repatriación Médica por Emergencia .....	7
Repatriación de los Restos (Repatriación Funeraria).....	8
Medicamentos Ambulatorios .....	9
Asistencia Dental.....	9
1er. Asistencia Médica por Enfermedad Preexistente .....	9
Envío de Médico a Domicilio con costo preferencial.....	10
Monitoreo de su Cuidado.....	10
Interrupción de Viaje.....	10
Cancelación de Viaje.....	11
Pérdida de Equipaje.....	14
Demora de Viaje .....	15
Demora de Equipaje .....	16
Hospedaje de un familiar (Hasta 5 días).....	17
Alojamiento por convalecencia (Causa médica hasta 5 días).....	17
Traslado de Familiar (Causa médica) .....	17
Servicios de Conserjería.....	17
Orientación Médica Telefónica .....	18
Orientación Legal por robo Telefónica.....	18
<b>EXCLUSIONES GENERALES</b> .....	<b>18</b>
<b>¿Quién está cubierto y cuándo?</b> .....	<b>21</b>
<b>Servicios de Asistencia - Ayuda Mientras Viaja</b> .....	<b>21</b>
<b>Información de Reclamos</b> .....	<b>22</b>
<b>DISPOSICIONES GENERALES</b> .....	<b>23</b>
<b>TERMINOS Y CONDICIONES</b> .....	<b>25</b>
<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>25</b>



## ¡Gracias por comprar su plan con Allianz Global Assistance!

Por favor, asegúrese de leer cuidadosamente este documento. Las presentes condiciones generales explican cómo funciona nuestro Servicio de Asistencia de viaje y le indican el alcance de las coberturas de su plan y los límites del mismo. Póngase inmediatamente en contacto con nosotros si tiene alguna pregunta.

Para hacer un buen uso de su Asistencia y Seguro de Viaje siga estos 3 sencillos pasos:

1. **Lleva contigo y ten a la mano tu número de póliza y los teléfonos para pedir asistencia.**
2. **Tras cualquier situación, repórtala inmediatamente**, esto nos permitirá apoyarte desde el principio y orientarte en cómo llevar tu caso. Si lo haces después o fuera de tiempo, puedes perder algunos de los beneficios y/o hacer tu trámite más complicado.
3. Lee las Condiciones Generales, ellas te ayudarán a entender qué está cubierto y bajo qué condiciones.

### Obligación de notificación inmediata

**Usted tiene que reportar de forma inmediata o dentro de los primeros 15 días naturales a partir de ocurrido el siniestro y tiene 30 días a partir de la fecha en que declaró el siniestro para la entrega de la documentación** requerida por Allianz Global Assistance para que proceda el beneficio. En caso de que el Usuario esté imposibilitado para dar aviso dentro de este periodo, por razones médicas o causas de fuerza mayor, la notificación debe realizarse tan pronto como desaparezca el impedimento, con un periodo máximo de 15 días naturales. De no cumplir este procedimiento Usted asume el riesgo de que se rechace su reclamo.

**Nuestro equipo le ayudará las 24 horas del día.**



5377 3838  
01 800 006 6634  
1 866 3345 873  
+52 (55) 5377 3838

CDMX  
Interior de la República  
Estados Unidos  
Resto del Mundo (por cobrar)

## Nuestro Convenio con Usted

Su plan incluye tanto la cobertura de seguros, como los servicios de asistencia.

En este documento:

- Allianz Global Assistance quien opera todas las asistencias no es una compañía de seguros, ni suscribe con el cliente seguro alguno.
- Los seguros incluidos en este producto y así como sus garantías suplementarias están amparados por Allianz México, S.A. Compañía de Seguros
- Usuario, se refiere a la persona que aparece en la reservación/confirmación.
- En caso de que Usted haya adquirido nuestro producto con niños incluidos, el límite de cobertura será compartido con el menor de 12 años ([ver Planes de promoción con menores incluidos](#)).

Toda la información sobre el Certificado de viaje en el presente documento está sujeta a términos y condiciones. Nadie tiene el derecho a describir este Certificado de viaje de manera diferente de lo que ha sido descrito en este documento, o para modificar o suprimir cualquiera de sus disposiciones.

### Acerca de este convenio

Es importante que lea cuidadosamente el Certificado.

Hemos emitido el Certificado y las Condiciones Generales adjuntas basados en su pago y en la información que usted incluye en su registro o reservación. Las declaraciones que hizo son representaciones y no garantías, por lo que cualquier dato inexacto, impreciso o falso podrá dar como consecuencia la anulación de los servicios; razón por la cual nos reservamos el derecho de solicitar información adicional para revisar los hechos acontecidos.

### ¿Puedo cancelar mi certificado?

Le devolveremos el costo de su certificado, si cancela su plan dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra y si no ha comenzado su viaje o presentado una reclamación. Para cancelar escriba un correo electrónico a [comercial@allianz-assistance.com.mx](mailto:comercial@allianz-assistance.com.mx)

### Solicitar una factura

Si realizó una compra con nosotros y desea una factura solicítela a [comercial@allianz-assistance.com.mx](mailto:comercial@allianz-assistance.com.mx), junto con su información fiscal y copia del RFC. Su factura le llegará en un lapso máximo de 5 días hábiles. Importante: Solo puede solicitar su factura el mismo mes que realizó su compra.

### Aviso de Privacidad y Protección de Datos Personales

Sus datos son importantes para nosotros, consulte nuestro [aviso de privacidad](#)

Atentamente,

**Allianz Global Assistance**  
Ciudad de México

## ¿Qué incluye este certificado?

El plan que ha adquirido incluye las coberturas descritas en su Certificado de Servicios de Viaje, donde se especifica el valor de cada monto máximo específico aplicable a cada cobertura. Le recordamos que para personas de 75 a 85 años, los límites de los servicios adquiridos se reducen al 50%.

### \*Tabla de Beneficios

Allianz Global Assistance TRAVEL		
Cobertura	Límites	Eventos Máximo 12 viajes al año de hasta 45 días cada viaje
Asistencia Médica por Accidente Grave o Enfermedad Grave	Hasta por USD 60,000.00 <b>Primer riesgo</b>	1 evento por viaje. <b>Solo Titular y 1 niño menor de 12 años**</b>
Traslado Médico (incluido en <b>AMAE*</b> )	Incluido,	1 evento por viaje. <b>Solo Titular</b>
Repatriación Médica	Hasta por USD 30,000.00	1 evento por viaje. <b>Solo Titular</b>
Repatriación de los restos (Repatriación Funeraria)	Hasta por USD 30,000.00	1 evento por viaje. <b>Solo Titular</b>
Medicamentos Ambulatorios	Hasta por USD 500.00	1 evento por viaje. <b>Solo Titular y 1 niño menor de 12 años**</b>
Asistencia Dental en viaje	Hasta por USD 500.00	1 evento por viaje. <b>Solo Titular y 1 niño menor de 12 años**</b>
Primer Asistencia médica por enfermedad preexistente.	Hasta por USD 300.00	1 evento por viaje. <b>Solo Titular y 1 niño menor de 12 años**</b>
Envío de Médico	Hasta por USD 500.00	1 evento por viaje. <b>Solo Titular</b>
Monitoreo de su Cuidado	Incluido	1 evento por viaje.
Interrupción de viaje	Hasta por USD 500.00	1 evento por viaje.
Demora de viaje	Hasta por USD 200.00	1 evento por viaje. <b>Solo Titular</b>
Cancelación de Viaje	Hasta por USD 2,000.00	1 evento por viaje.
Pérdida de Equipaje	Hasta por USD 2,000.00	1 evento por viaje. <b>Solo Titular</b>
Demora de Equipaje	Hasta por USD 300.00	1 evento por viaje. <b>Solo titular</b>
Alojamiento por convalecencia (causa médica hasta 5 días)	Hasta por USD 750.00	1 evento por viaje. <b>Solo Titular</b>
Traslado de Familiar por causa médica (hasta 5 días)	Hasta por USD 500.00	1 evento por viaje. <b>Solo Titular</b>
Hospedaje de un Familiar (hasta 5 días)	Hasta por USD 750.00	1 evento por viaje. <b>Solo Titular</b>
Orientación Médica Telefónica	Incluido	1 evento por viaje.
Orientación Legal por Robo Telefónica	Incluido	Ilimitado
Servicios de Conserjería	Incluido	Ilimitado
Pagar o Garantizar su Factura del Hospital (Pago anticipado)	Incluido	1 evento por viaje.
Cobertura Geográfica	Nacional e Internacional	Ilimitado

(Límite de edad: 75/85 años. De 75 a 85 años se reducen los topes de servicios al 50%)

**\*AMAE Asistencia Médica por Accidente o Enfermedad**

**\*\*El menor de 12 años queda incluido solo para planes adquiridos con esa modalidad.**

## Cómo leer este certificado [Inicio](#)

Para facilitar la comprensión de los servicios adquiridos, se han dividido en 3 principales segmentos: **Cuándo aplica**, **Qué cubre** e **Importante**.

### ¿Cuándo aplica?

Le indica a usted cuándo es elegible para presentar una reclamación. Estas situaciones y acontecimientos son llamados razones cubiertas.

### ¿Qué cubre?

Indica el tipo de situaciones por las que usted puede ser reembolsado.

### Importante:

El Certificado de viaje tiene coberturas limitadas. Está diseñado para protegerlo a usted cuando ocurra un evento repentino e inesperado que le impida continuar con su viaje.

### Pagar o Garantizar su Factura del Hospital

Los servicios serán pagados directamente al proveedor, siempre y cuando, el Usuario de aviso inmediato vía telefónica a Allianz Global Assistance, sea necesario internarlo por más de 24 horas y el hospital o centro de salud pertenezca a nuestra red de proveedores; en caso contrario, serán pagados vía reembolso con autorización y bajo el procedimiento establecido. Para solicitar el reembolso se deberán presentar los comprobantes del gasto, con factura a nombre de AWP Servicios México SA de CV. ([Ver datos de facturación](#)) o recibo original a nombre del Usuario o del contratante de la póliza o de la persona que pagará los servicios médicos y comprobante de forma de pago; asimismo el Usuario deberá proporcionar cuenta de depósito a su nombre para realizar el reembolso.

### Importante:

Si su URGENCIA ES INMEDIATA y pone en peligro su vida, busque atención local de emergencia.

Usted, su familia o su representante deberán ponerse en contacto con nosotros para que realicemos todos los arreglos necesarios para su atención y seguimiento, con el fin de que los servicios enumerados en esta sección estén autorizados y gestionados por nosotros.

## Coberturas

### Asistencia Médica por Accidente Grave o Enfermedad Grave

#### ¿Cuándo Aplica?

Cuando el Usuario sufre un accidente cubierto y/o enfermedad grave al estar viajando, siempre y cuando el tratamiento sea médicamente necesario y proporcionado por un médico hospital o proveedor con licencia.

#### ¿Qué cubre?

Se pagarán los gastos médicos en que incurra el Usuario, dentro de la vigencia de la cobertura por los servicios y/o materiales médicos y quirúrgicos requeridos. Esta cobertura no excederá los límites indicados en la \*Tabla de beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje.

Serán considerados Gastos Médicos Cubiertos, aquellos en que incurra el Usuario o para el tratamiento médico o quirúrgico, por los siguientes conceptos:

- a) El costo de honorarios médicos por intervenciones quirúrgicas y el de honorarios de ayudantes del médico cirujano.
- b) El costo por medicamentos, aplicación de sustancias y estudios para diagnósticos que sean indispensables para el tratamiento del Usuario, siempre y cuando exista una prescripción médica y se acompañen de las recetas correspondientes.
- c) El costo por el uso de salas de operaciones, sala de recuperación y unidad de terapia intensiva.
- d) El costo por el tratamiento de terapia física, radioactiva (rayos x) y fisioterapia, suministrados al Usuario durante su hospitalización y que sean prescritos por el médico tratante.
- e) El costo de aparatos ortopédicos y prótesis, cuando no sea reposición.
- f) El costo de hospitalización, representado por el uso de habitación estándar, así como de los alimentos consumidos por el Usuario (habitación privada estándar).

En todo caso el cargo por servicios médicos deberá corresponder a los costos usuales y acostumbrados en el lugar en donde se proporcionen dichos servicios debiendo el Usuario exhibir los comprobantes que comprueben los gastos erogados, los cuales deberán ser facturados a nombre de AWP Servicios México SA de CV ([Ver datos de facturación](#)).

Cualquier costo derivado de lo indicado en esta asistencia y que no esté mencionado en esta cobertura correrá por cuenta del Usuario.

Los servicios son pago directo a proveedor, siempre y cuando el Usuario de aviso previo al equipo de Allianz Global Assistance y en caso contrario deberá el Usuario solicitar aprobación y autorización de Allianz Global Assistance.

El tratamiento debe ser médicamente necesario y proporcionado por un médico, hospital o proveedor con licencia. Usted deberá presentar un documento o certificado médico en original que lo avale.

Las enfermedades leves como gripa, dolor de garganta, cuello, oído y aquellas que no requieran de una atención médica de emergencia, quedan excluidas de la cobertura; sin embargo, le recomendamos que ante estos casos o cualquier síntoma o indicio de enfermedad, utilice el servicio de asistencia médica telefónica donde se le brindará orientación médica sobre su caso particular.

En caso de viajar con menores de hasta 2 años de edad, serán incluidos en el certificado de alguno de los padres o tutores aplicando exclusivamente la cobertura de gastos médicos por accidente o enfermedad hasta el monto indicado en la tabla de coberturas, siendo este monto la cobertura para el tutor y el menor.

#### **Planes de promoción con menores incluidos**

Si Usted ha adquirido su Plan con menores de 12 años incluidos, compartirá el límite de Asistencia Médica por Accidente o Enfermedad, entre el titular y el menor de edad, hasta el límite señalado en la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje. Usted podrá dar de alta 1 menor de edad por cada póliza contratada.

Usted deberá indicar los datos del menor que queda incluido durante la vigencia de la Póliza, vía correo electrónico a [comercial@allianz-assistance.com.mx](mailto:comercial@allianz-assistance.com.mx) El menor de edad dado de alta, solo podrá ser cambiado o sustituido cuando se renueve su programa.

#### **Importante:**

**Usted tiene que reportar de forma inmediata o dentro de los primeros 15 días naturales a partir de ocurrido el siniestro y tiene 30 días a partir de la fecha en que declaró el siniestro para la entrega de la documentación** requerida por Allianz Global Assistance para que proceda el beneficio. En caso de que el Usuario esté imposibilitado para dar aviso dentro de este periodo, por razones médicas o causas de fuerza mayor, la notificación debe realizarse tan pronto como desaparezca el impedimento, con un periodo máximo de 15 días naturales. De no cumplir este procedimiento Usted asume el riesgo de que se rechace su reclamo.

La cobertura de Emergencia Médica por Accidente Grave o Enfermedad Grave es de carácter secundario. Si usted tiene seguro médico, debe someter su reclamación primero a ese proveedor. Cualquier reembolso que reciba de su aseguradora o de cualquier otra cobertura, se deducirá de su reclamo.

Todo padecimiento resultante de una enfermedad preexistente queda excluido de la cobertura. Usted puede solicitar un anticipo de fondos o garantía de pago al hospital o centro de salud para que se le brinde atención médica. Para tal fin, consulte el procedimiento en dicho apartado.

Los siguientes servicios están incluidos y limitados por la Asistencia Médica por Enfermedad o Accidente:

- ✓ Traslado Médico

#### **[Ver el apartado de Exclusiones Generales](#)**

## Traslado Médico por Emergencia

### ¿Cuándo aplica?

Si el Usuario presenta una Enfermedad grave o Accidente cubierto siempre y cuando a juicio de un médico sea necesario el traslado médico en ambulancia terrestre. Si el Usuario está gravemente enfermo o herido durante el viaje, físicamente imposibilitado para trasladarse por su cuenta, es lo recomendado por el médico tratante y nuestro equipo médico determina que es necesario, se gestionará el servicio de transporte terrestre para su traslado a un centro de salud. Esta asistencia está topada conforme al límite que se indica en esta cobertura en la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje indicado en este documento y forma parte de la cobertura de Asistencia médica por Accidente Grave o Enfermedad Grave.

### ¿Que cubre?

Allianz Global Assistance identificará el centro apropiado más cercano para realizar los arreglos del transporte a su ubicación.

- El traslado será a un hospital o clínica médica cercana a su ubicación.
- Este servicio será proporcionado solo si el pasajero ha arribado a tierra firme, la cobertura no incluye los gastos incurridos por el traslado de pasajeros de un barco a tierra firme.

### Importante:

El traslado se realizará en un transporte terrestre más adecuado.

- Usted deberá solicitar este servicio a Allianz Global Assistance para su coordinación. El hacerlo por su cuenta lo expone a que no sean reembolsados los gastos.
- Nuestro equipo médico valorará y/o consultará con el médico tratante;
- Vamos a identificar el centro apropiado más cercano, hacer arreglos, coordinar y pagar el traslado a un hospital, centro de salud, institución de salud o clínica más cercana.
- Vamos a organizar y pagar por una escolta médica si nuestro equipo determina que es necesaria.

**Usted tiene que reportar de forma inmediata o dentro de los primeros 15 días naturales a partir de ocurrido el siniestro y tiene 30 días a partir de la fecha en que declaró el siniestro para la entrega de la documentación** requerida por Allianz Global Assistance para que proceda el beneficio. En caso de que el Usuario esté imposibilitado para dar aviso dentro de este periodo, por razones médicas o causas de fuerza mayor, la notificación debe realizarse tan pronto como desaparezca el impedimento, con un periodo máximo de 15 días naturales. De no cumplir este procedimiento Usted asume el riesgo de que se rechace su reclamo. [Ver el apartado de Exclusiones Generales](#)

## Repatriación Médica por Emergencia

### ¿Cuándo Aplica?

Si el Usuario está gravemente enfermo o herido durante el viaje, bajo el cuidado de un médico local y por recomendación médica no debe continuar su viaje, se realizará una repatriación médica, a su lugar de residencia, una vez que nuestro equipo médico determine que está médicamente estable para viajar. El servicio está topado con el límite que se indica en la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje indicada en este documento y forma parte de la cobertura de Asistencia médica por Accidente Grave o Enfermedad Grave.

### ¿Qué cubre?

- Tras notificarnos la situación y ser autorizado por el equipo médico de Allianz Global Assistance, se organizará y coordinará su regreso a su residencia (sin considerar cualquier reembolso de boletos no utilizados) para que pueda ser trasladado a través de una línea aérea comercial en la misma clase de servicio que se haya reservado para su viaje.
- El traslado será a uno de los siguientes destinos:
  - Su residencia principal siempre y cuando sea en México.
  - El lugar de origen del inicio de su viaje.
  - Una ubicación de su elección en México.
  - Un centro médico cerca de su residencia principal o de la ciudad de su elección en México. Tomaremos en consideración su solicitud, siempre que el centro médico lo



acepte como paciente y sea aprobado como médicamente apropiado para continuar su atención por nuestro equipo médico.

### **Importante:**

La repatriación médica se realizará en el transporte más adecuado que determine el equipo médico de Allianz Global Assistance. Asimismo, la repatriación médica deberá ser autorizada previamente por un médico de Allianz Global Assistance.

### **Repatriación de los Restos (Repatriación Funeraria)**

#### **¿Cuándo aplica?**

Allianz Global Assistance pagará los Gastos Cubiertos incurridos si el Usuario fallece durante la vigencia de esta cobertura conforme al plan contratado y estando de viaje fuera de su ciudad de residencia habitual. Esta cobertura aplica para el Titular (usuario). Los gastos del servicio no deberán exceder el límite que se indica \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje.

#### **¿Qué cubre?**

- El Servicio Incluye:
  - Recolección del cuerpo en la ciudad o localidad donde haya fallecido la persona una vez que haya sido liberado.
  - Trámites legales, consulares para la salida del País (ciudad destino).
  - Preparación del cuerpo embalsamamiento y tanatopraxia.
  - Proveer un féretro hermético básico para la repatriación.
  - Funda de protección para el revestimiento del féretro para transporte aéreo.
  - Embalaje especial del féretro para el transporte aéreo.
  - Traslado aéreo de los restos (cuerpo del fallecido) desde el lugar del fallecimiento al lugar al lugar donde radique la persona designada por el Titular o Beneficiario la (dentro del territorio nacional México).
  - Trámites legales de aduana para la entrega del cuerpo en el Aeropuerto Internacional.
  - Traslados del aeropuerto hasta el lugar de velación y al cementerio.
  - Servicio de velación, o velación en domicilio.

Referente a los trámites administrativos ya en territorio nacional actualmente Allianz Global Assistance los ofrece por ello referimos la entrega del cuerpo en el aeropuerto internacional, el proveedor del servicio funerario acude a recibir el cuerpo y desplazarlo al domicilio o capilla donde se llevara a cabo la velación y se encarga de los trámites administrativos que se requieran.

1. Para poder proceder con la "Repatriación de Restos" es necesario que el cuerpo se encuentre liberado, esto significa que no esté detenido por ningún Gobierno Local o Federal o alguna Institución Gubernamental Competente.
2. Si el cuerpo está liberado, se deberá contar con la documentación legal y la información requerida para poder gestionar el Servicio de Asistencia. La documentación que deberá presentar se le indicará el Ejecutivo del Call Center de Allianz Global Assistance cuando el familiar beneficiario solicite el servicio.

### **Importante:**

Los costos que se deriven y superen el límite de la cobertura serán pagados por el familiar directo del difunto.

El uso de los servicios de la Repatriación funeraria implica la conformidad de la familia o representante del Usuario con el programa suscrito. Esta cobertura no es acumulable, ni complementaria entre sí.

Toda asistencia deberá ser notificada a Allianz Global Assistance para su coordinación y autorización.

### **EXCLUSIONES DE REPATRIACION FUNERARIA**

- Excluidos los servicios funerarios como, entierro y otras ceremonias funerarias; así como los gastos relacionados con la inhumación o cremación, flores, ataúd o urna.
- Pagos de derechos administrativos.
- Cuando el Usuario no haya proporcionado información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.

- Cuando no se acredite la personalidad de la persona fallecida como derechohabiente del servicio de asistencia. El representante deberá de presentar identificación oficial con fotografía vigente que lo soporte.
- El representante deberá proporcionar cualquier documento oficial que demuestre relación con el difunto.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- La familia o el representante del Usuario no tendrá derecho al servicio gestionado, contratado y pagado por su cuenta, si no cumple con los plazos o documentación solicitada, por los que deberá de sujetarse a las condiciones previamente establecidas en este documento.
- Cualquier tipo de gasto médico, farmacéutico y hospitalario es por cuenta del representante y queda excluido de esta cobertura.
- Allianz Global Assistance no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
- Cuando el Usuario haya sido víctima de secuestro o que haya derivado el deceso de la comisión de un delito o en los casos en que el hecho este siendo investigado por una autoridad competente ejemplo Ministerio Público. Participación en actos criminales, siendo el Usuario el agresor.
- Enfermedades y Auto lesiones (suicidio) y/o lesiones resultantes del intento de suicidio.
- Accidentes producidos por la gestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica o por gestión de bebidas alcohólicas, si estas circunstancias influyeron en forma directa en la situación de la asistencia.
- Los causados por mala fe del Usuario.
- Liberación del cuerpo y cualquier trámite legal.

## Medicamentos Ambulatorios

### ¿Cuándo aplica?

Cuando el usuario requiera medicamentos a causa de un accidente o enfermedad de síntomas menores y tratamiento ambulatorio ocurridos durante el viaje.

Se incluyen los medicamentos ambulatorios necesarios para el tratamiento del Usuario por las razones mencionadas en este documento, derivadas de la atención médica recibida durante su viaje. Estos medicamentos deberán estar prescritos por el Médico que le asiste mientras el Usuario se encuentre de viaje y directamente relacionados con la patología objeto de la asistencia, ya sea ambulatoria o por internamiento. El pago de medicamentos es por reembolso, para lo cual deberá enviar receta médica, reporte médico y comprobante de pago.

Esta asistencia está topada por el límite que se indica en esta cobertura en la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje.

### ¿Que Cubre?

Allianz Global Assistance pagara los medicamentos recetados por un médico para la afección que diera lugar a la asistencia al Titular del certificado de viaje, hasta el límite indicado.

## Asistencia Dental

### ¿Cuándo aplica?

Cuando el Usuario solicite concertar una cita a causa de un dolor o molestia dental recurrente durante su viaje, ya sea una lesión, infección bucal, se destapó o rompió una pieza dental durante su viaje, y que requiera tratamiento inmediato por un dentista.

### ¿Qué cubre?

El costo de una cita con un dentista o en su defecto con un médico general para aliviar síntomas o molestia. Allianz Global Assistance no será responsable, por omisiones del Dentista ni del Beneficiario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red de médicos de Allianz Global Assistance.

Esta asistencia cubre gastos dentales de emergencia, más no estéticos y está topada por el límite que se indica en esta cobertura en la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje.

Se coordinará el tratamiento necesario prescrito por un médico especialista (Odontólogo), hospital o proveedor con licencia durante su viaje, donde se cubrirán, por reembolso, los costos razonables y acostumbrados a los suministros y servicios de médico especialista (Odontólogo) necesarios para atender el padecimiento.

## 1er. Asistencia Médica por Enfermedad Preexistente

### **¿Cuándo aplica?**

Cuando el Usuario derivado de una enfermedad crónica o preexistente, presente un episodio imprevisto de crisis durante su viaje.

### **¿Que cubre?**

Allianz Global Assistance cubrirá solamente los gastos de la primera consulta para la atención médica derivada de una enfermedad crónica o preexistente que haya desarrollado un episodio imprevisto de crisis durante el viaje, únicamente en la medida en que resulten necesarios para la estabilización del cuadro agudo que permita continuar el viaje o retornar al país de origen.

La responsabilidad de Allianz Global Assistance consistirá en la resolución del cuadro agudo, y estarán excluidos tratamientos destinados a la resolución definitiva del problema, o a la investigación diagnóstica de cuadros previos al viaje.

Esta cobertura no incluye la continuación de los gastos requeridos para continuar un tratamiento iniciado con anterioridad al cuadro agudo ocurrido durante el viaje, ni el tratamiento posterior, incluidos los medicamentos que excedan los requeridos para estabilizar dicho cuadro agudo e imprevisto.

Esta cobertura no excederá los límites indicados en la \*Tabla de beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje.

Se excluyen de este servicio los gastos correspondientes al inicio o continuación de tratamientos, procedimientos diagnósticos, de investigación, conductas diagnósticas y/o terapéuticas, que no estén relacionadas con el episodio agudo no predecible. Se excluyen asimismo todas las enfermedades de transmisión sexual, incluyendo pero no limitando a sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, virus del papiloma humano (VPH), tricomonas vaginales, tricomoniasis, virus de inmunodeficiencia humana (VIH), síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), entre otros. También se encuentran excluidos los procedimientos dialíticos, trasplantes, tratamientos oncológicos y psiquiátricos; audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores ambulatorios, dispositivos implantables, material descartable específico, etc.; enfermedades producidas por ingestión de drogas, narcóticos, medicinas tomadas sin prescripción médica fehaciente, alcoholismo, etc. y las lesiones sufridas durante un acto ilícito.

### **Envío de Médico a Domicilio**

#### **¿Cuándo aplica?**

Cuando el Usuario solicite la visita de un médico por causa de una enfermedad presente que le impidan moverse de su ubicación (Ej. Síntomas como fiebre, dolores en el cuerpo, lesiones por afecciones a la enfermedad, trastornos por afección a la enfermedad entre otros). Podemos ayudarlo enviando un médico a lugar donde se encuentre hasta el límite indicado en la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje; los medicamentos resultantes del padecimiento podrán someterse a reembolso, siempre y cuando sea un padecimiento cubierto.

#### **¿Qué cubre?**

Este servicio cubre el costo del envío y la consulta de un médico general al domicilio del Titular y/o Beneficiario hasta el límite indicado en la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje. Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año.

### **Monitoreo de su Cuidado**

#### **¿Cuándo aplica?**

En caso de que el Usuario se encuentre enfermo o herido durante su viaje.

#### **¿Qué cubre?**

Allianz Global Assistance se mantendrá en con el Usuario y el médico tratante para obtener información sobre la atención que está recibiendo. También Allianz Global Assistance podrá ponerse en contacto con la familia del Usuario si este lo requiere o si es necesario.

### **Interrupción de Viaje**

#### **¿Cuándo aplica?**

Cuando el Usuario tenga que interrumpir su viaje por los siguientes motivos:

- Fallecimiento del asegurado o familiar solo (padre, hijo o cónyuge del asegurado o Titular del certificado)
- Enfermedad o afección médica de los asegurados o un compañero de viaje / lesión del asegurado o un compañero de viaje / hospitalización del asegurado o un compañero de viaje
- Trasplante programado de órganos del asegurado / accidente de tránsito del asegurado o un compañero de viaje
- Hogar inhabitable del asegurado
- Recesión o despido del asegurado

Para efectos de esta cobertura de Interrupción de viaje, la vigencia inicia a partir de iniciado su viaje contratado con este programa, y termina el día y la hora en que suspende (interrumpe) su viaje.

Usted tiene hasta 72 horas después de su cancelación o interrupción para que un médico certificado emita un dictamen en el que especifique la condición médica que lo incapacita para viajar indicando el periodo de incapacidad.

### **¿Qué Cubre?**

Los gastos de Viaje contratados, prepagados y no reembolsables por la Aerolínea y/o Prestador de Servicios turísticos no disfrutados en el viaje a causa de la Interrupción (tales como hoteles, tours, espectáculos, descuentos, traslados, renta de automóvil entre otros contratados, a través de los canales de comercialización de la aerolínea y que adquiera el Usuario al momento de adquirir su vuelo programado) del mismo por alguna de las razones cubiertas, menos cualquier reembolso que reciba de parte de una aerolínea u operador turístico, Hotel o algún tercero.

El Usuario deberá comprobar los gastos de Viaje contratados, prepagados y no reembolsables por la Aerolínea y/o Prestador de Servicios a efecto de poder realizarse el cálculo del monto a cubrir, el cual siempre estará dentro del límite señalado por esta cobertura mediante la factura correspondiente que le ha sido expedida.

Las coberturas son pagaderas en un solo caso ya sea de cancelación o interrupción pero no ambas (no son acumulables).

Las coberturas de este documento de cancelación o interrupción de viaje no son aplicables en caso de haberse originado por causas o razones imputables a la aerolínea y/u operador de servicios turísticos u Hotel. Esta asistencia cubre hasta el límite indicado en la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje.

### **Cancelación de Viaje**

#### **¿Cuándo aplica?**

Cuando el Usuario solicite la cancelación de viaje, antes de la fecha de salida del viaje programado por los siguientes motivos:

- Fallecimiento del Usuario o familiar (padre, hijo o cónyuge y/o concubino del Usuario o titular del certificado)
- Enfermedad o afección médica de los asegurados o compañero de viaje, lesión del asegurado o un compañero de viaje, hospitalización del asegurado o un compañero de viaje.
- Trasplante programado de órganos del asegurado.
- Accidente de tránsito del Usuario o un compañero de viaje.
- Hogar inhabitable del Usuario.
- Recesión o despido del Usuario.

El Usuario podrá hacer uso de este beneficio, y someter a revisión su reembolso, si anula o cancela su viaje de manera definitiva antes de la fecha de salida programada.

#### **- Salud**

Lesión grave, enfermedad grave o condición médica grave del Usuario o de un compañero de viaje. La lesión, enfermedad o condición médica debe ser suficientemente incapacitante como para ocasionar que la persona no pueda viajar. Usted deberá presentar un documento o certificado médico en original que lo avale. Asimismo, deberá entregar constancia de la aerolínea comercial o medio de transporte tours contratados u hospedaje, confirmando que los boletos y reservaciones han sido cancelados y que los boletos han expirado sin posibilidad de recuperación e indicar el monto del reembolso que realizó la aerolínea, hotel u operador turístico por dicha

cancelación en caso que lo hubiere y/o calificará para la obtención del reembolso por la cancelación realizada en tiempo y forma. En caso de cancelación, usted tiene hasta 72 horas después de su cancelación para que un médico certificado emita un dictamen, en el que especifique la condición médica que lo incapacita para viajar, indicando el período de incapacidad mismo que deberá entregarnos en original.

El Usuario deberá enviar a Allianz Global Assistance el certificado médico que ampare esta asistencia.

- Un familiar de primer grado (padres, hijos, cónyuge o concubino), que no viaja con el Usuario, está gravemente enfermo o lesionado.  
Un familiar de primer grado, presenta una lesión, enfermedad o condición médica que pone en peligro su vida, requiere hospitalización, o requiere forzosamente de su cuidado. El Usuario deberá enviar a Allianz Global Assistance el certificado médico que ampare esta asistencia.
- **Muerte del Usuario o familiar de primer grado**  
Cuando el Usuario o miembro de la familia inmediata (primer grado padres, hijos, cónyuge o concubino), muere antes de comenzar su viaje.  
El Usuario o algún familiar inmediato (primer grado padres, hijos, cónyuge o concubino) deberá presentar el certificado de defunción en original que lo avale.
- **Accidente de Tránsito**  
El Usuario o un compañero de viaje sufren un accidente de tránsito de camino a su punto de partida, el día de su vuelo, siempre y cuando el conductor sea uno de los integrantes del itinerario. El Usuario deberá proporcionar el reporte original del seguro de auto o acta del ministerio público donde soporta el haber sufrido un accidente de tránsito el día de su vuelo.
- **Hogar inhabitable**  
Su residencia principal o permanente es inhabitable debido a robo o vandalismo.  
El Usuario deberá proporcionar el acta original correspondiente levantada ante el Ministerio Público como soporte del robo o vandalismo.
- **Rescisión o despido**  
Cuando el Usuario haya sido despedido, por causas que no le sean imputables, antes de la fecha efectiva de su viaje; para hacer efectivo este beneficio es necesario exhiba documento que demuestre la siguiente información:
  - La rescisión o despido no ha sido su culpa o decisión suya.
  - Haya trabajado para este empleador por lo menos tres años continuos.

Deberá de presentar la carta original del empleador en hoja membretada, donde se indique su despido o rescisión, misma que debe incluir número de teléfono y cargo de quien la expide.

### ¿Qué cubre?

Los gastos de cancelación del billete de transporte aéreo o terrestre, hospedaje, o de algún tour o paquete turístico contratado.

Esta cobertura no excederá los límites indicados en la \*Tabla de beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje de acuerdo al tipo de plan contratado.

### Importante:

Usted tiene hasta 72 horas después de su cancelación para que un médico certificado emita un dictamen en el que especifique la condición médica que lo incapacita para viajar indicando el período de incapacidad.

Esta cobertura podrá solicitarse después de haber adquirido este programa y antes de que inicie su viaje.

En caso de solicitar esta cobertura, queda entendido que se anularán el resto de las coberturas amparadas en el viaje.

Allianz Global Assistance no será responsable, por omisiones del Beneficiario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa. Esta cobertura no excederá los límites indicados en la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje.

El Usuario deberá comprobar los gastos de Viaje contratados, prepagados y no reembolsables por la línea de transporte terrestre comercial o Aerolínea comercial, hospedaje u operador turístico a efecto de poder

realizarse el cálculo del monto a cubrir, el cual siempre estará dentro del límite señalado por esta cobertura mediante la factura correspondiente que le ha sido expedida. Los comprobantes deberán enviarse a Allianz Global Assistance.

En caso de solicitar esta cobertura, queda entendido que se anularán el resto de las coberturas señaladas en este documento.

El pago por la Cancelación de Viaje en ningún caso excederá de la cantidad contratada para esta cobertura, misma que se muestra en la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje de acuerdo al tipo de plan contratado.

Las coberturas de este documento de cancelación no son aplicables en caso haberse originado por causas o razones imputables al transporte terrestre comercial, aerolínea comercial y/u operador de servicios turísticos.

#### **Exclusiones específicas de Interrupción y Cancelación de Viaje**

- Boletines de viaje o alertas relacionadas con clima o seguridad
- Desastres Naturales o Condiciones Meteorológicas que generen el cese completo de los servicios suministrados por la Aerolínea u Operador Turístico o naviera 24 horas previas al vuelo.
- Atentado terrorista en el destino de Viaje del Usuario antes o durante el viaje.
- Secuestro del Usuario, familiar directo o del avión o medio de transporte.
- Renuncia voluntario del Usuario o su acompañante de Viaje, de la Compañía en la que han desempeñado sus labores.
- Imposibilidad de habitar la residencia habitual u hospedaje del Usuario a consecuencia de un desastre natural, incendio o inundación.
- Aviación privada en calidad de tripulante, Piloto, mecánico en vuelo o pasajero, en taxis aéreos y/o aeronaves que no pertenezcan a Líneas Transportistas.
- Accidentes que ocurran mientras usted se encuentre a bordo de una Aeronave, a menos que viajare como Pasajero en una Línea Transportista Comercial.
- Pruebas o contiendas de velocidad, resistencia o seguridad en vehículos de cualquier tipo.
- Piloto, mecánico en vuelo o miembro de la tripulación de cualquier aeronave (servicio comercial y privado).
- Como conductor o pasajero de motocicletas y/o vehículos de motor similares acuáticos y terrestres.
- En paracaidismo, buceo, alpinismo, charrería, esquí de cualquier tipo, tauromaquia, espeleología, motonáutica, cualquier tipo de deporte aéreo y en general la práctica profesional de cualquier deporte.
- No se pagará indemnización alguna que resulte de:
  - Padecimientos Preexistentes con anterioridad a la fecha de inicio de vigencia de esta cobertura.
  - Fallecimiento si su edad es menor a doce (12) años.
  - Enfermedad mental
  - Envenenamiento de cualquier origen y/o naturaleza, excepto cuando se demuestre que fue accidental.
  - Infecciones, con excepción de las que resulten de una lesión accidental.
  - Radiaciones ionizantes, fisión o fusión nuclear o contaminación radioactiva.
  - Trastornos de enajenación mental, estados de depresión psíquica nerviosa, neurosis o psicosis, cualquiera que fuesen sus manifestaciones clínicas.
  - Sobreventa
  - Huelgas, alborotos, disturbios, actos terroristas, epidemias, pandemias, guerras
  - Quiebra o concursos mercantiles
  - Cancelación de rutas
  - Cancelación de vuelos por falta de número de pasajeros mínimos para operar
  - No obtención, robo o pérdida de visa o pasaporte
  - Las prohibiciones o regulaciones del gobierno
  - Boletines de viaje o alertas relacionadas con la seguridad.
  - Cuando el certificado o reporte médico solicitado por la Compañía al Usuario no demuestre la incapacidad para viajar por parte del Usuario.
  - Embarazo natural o cesárea.

Las exclusiones aplican tanto para el Usuario como para los Familiares Directos, cónyuge o concubino(a), en los términos establecidos en la presente.

## **Pérdida de Equipaje**

### **¿Cuándo aplica?**

El Usuario podrá hacer uso de éste beneficio y someter a revisión su reembolso si su equipaje registrado se pierde o es extraviado por la aerolínea, operador turístico u hotel.

Para hacer efectivo este beneficio es necesario se presente lo siguiente (todos deben aplicar):

- a) Después de haber transcurrido 24 horas de no encontrar el equipaje, este será considerado como perdida o extravió. Para obtener este beneficio el Usuario deberá contactar a Allianz Global Assistance para su reporte dentro de las 24 hrs contadas a partir del arribo.
- b) Que el equipaje este registrado por la aerolínea comercial, transporte terrestre comercial, operador turístico u hotel.
- c) El Usuario ha realizado las acciones necesarias para mantener su equipaje documentado e intacto, y ha realizado el procedimiento regular para recuperarlo. Presentar el documento o carta que indique o ampare la pérdida o extravió del equipaje expedida por parte de la aerolínea comercial, transporte terrestre comercial, operador turístico u hotel al encontrarse bajo la custodia de la misma y especifique el número de maletas registradas a nombre del Usuario para hacer efectivo este beneficio.

### **¿Qué cubre?**

Estos servicios serán proporcionados hasta el límite indicado en su plan adquirido para esta cobertura señalado en la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje, y solo cubre un evento durante su viaje.

Es necesario proporcionar el reporte de extravió emitido por la aerolínea comercial, , así como los recibos originales, facturas, comprobantes o copias de los artículos que integran su equipaje, detallando la descripción de los bienes y el valor de los artículos que integran su equipaje. El cálculo del monto a cubrir tomara en cuenta el precio de compra original mostrado en las facturas o comprobantes y la depreciación. La depreciación se estima mediante la deducción de una cantidad por causa del envejecimiento, el desgaste o la media de vida útil de los artículos, o como consecuencia de cambios rápidos en el modelo y el progreso técnico.

En caso de no contar con todos los recibos originales, facturas, comprobantes o copias de los artículos que integran su equipaje el monto del beneficio se cubrirá hasta un 75% del límite señalado en la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje.

La depreciación del 25% sobre los artículos se considerara en todos los casos ya sea que presente todos los recibos originales, facturas, comprobantes o copias de los artículos que integran su equipaje o que no presente ninguno de estos.

Cualquier reembolso que reciba en efectivo o descuentos para futuros viajes por parte de la aerolínea comercial, transporte terrestre comercial, operador turístico u hotel, se deducirán del monto de su reclamo.

Se requiere que el Usuario entregue el documento de la constancia de pérdida de equipaje que expide la aerolínea comercial transporte terrestre comercial, operador turístico u hotel, indicando el equipaje perdido, nombre del dueño (Usuario) y el número de registro, así como el monto reembolsado.

### **Importante:**

No se considera pérdida de equipaje la confiscación o expropiación del mismo, por orden de cualquier gobierno o autoridad pública, ni el transporte de contrabando o comercio ilegal.

Las coberturas de pérdida y demora de equipaje no son acumulables por lo que se cubrirá al Usuario de acuerdo a la \*Tabla de beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje, solo por una u otra.

### Exclusiones específicas de pérdida de equipaje:

No se proporcionará ninguna cobertura que resulte de cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Pérdidas o robos parciales o totales de cualquier tipo con o sin violencia.
- b) Los daños o pérdidas resultantes de los artículos personales que se utilicen durante el viaje o que hayan sido dejados sin vigilancia en un lugar público.
- c) El Usuario esté viajando en una aeronave que no pertenezca a una aerolínea comercial de transporte público de pasajeros (aéreos, marítimos o terrestres), autorizada para el transporte público de pasajeros.
- d) El Usuario esté operando o prestando servicios como miembro de la tripulación de la aeronave.
- e) El Usuario no siga las restricciones, recomendaciones o sugerencias de la aerolínea, de la tripulación, del gobierno o de cualquier otra autoridad oficial durante su viaje.
- f) Por dolo o mala fe del Usuario.
- g) Pérdida de Conexión por demora.
- h) Los daños debidos al desgaste normal o natural, vicio propio y embalaje inadecuado o insuficiente. Los producidos por la acción lenta de la intemperie.
- i) Acto intencional
- j) Defectos de materiales o mano de obra
- k) Pérdida de equipaje de mano y equipaje no registrado bajo custodia de la línea aérea, transporte terrestre comercial, operador turístico u hotel.
- l) Pérdidas totales o parciales que resulten de la confiscación, expropiación o destrucción por orden de cualquier gobierno, aduanas o agencias de gobierno o por el transporte de contrabando o comercio ilegal.
- m) Si el Usuario no entrega el documento de la constancia de pérdida de equipaje expedido y proporcionado por la aerolínea comercial, transporte terrestre comercial u operador turístico.
- n) Los siguientes artículos quedan excluidos:
  - Animales
  - Vehículos y accesorios, motocicletas y motores, aviones, barcos y otros vehículos
  - Bicicletas, esquís y tablas de snowboard (a menos que están registrados con una línea aérea o transporte terrestre comercial).
  - Anteojos, lentes de sol y lentes de contacto
  - Los audífonos, dientes artificiales y aparatos ortopédicos
  - Sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad (a menos que están registrados con una línea aérea o transporte terrestre comercial).
  - Artículos de consumo, medicamentos, perfumes, cosméticos, maquillajes y productos perecederos.
  - Boletos, pasaportes, actas, licencias, cédulas, credenciales y cualquier otro documento.
  - Dinero en efectivo, tarjetas de crédito, valores negociables, oro, sellos y llaves.
  - Tapetes y alfombras.
  - Artículos como joyas, relojes, gemas, pieles, cámaras y equipos fotográficos, videocámaras, equipos deportivos, computadoras, tablets, teléfonos celulares, radios y cualquier otro artículo electrónico (incluyendo baterías, cargadores y cables de conexión de cualquier tipo).
  - Cualquier artículo para su reventa y/o comercio, boletos o entradas a eventos.
  - Las pérdidas resultantes de que un objeto, no confiado a un transportista, hotel u operador turístico haya sido simplemente extraviado u olvidado.
  - Equipaje cuando es:
    - ❖ Enviado como flete
    - ❖ Enviado antes de la fecha prevista de salida
    - ❖ Se ha dejado en un automóvil o vehículo abierto
    - ❖ Remolque o traslado de coches
    - ❖ Se ha dejado en un automóvil rentado

Las exclusiones aplican tanto para el Usuario como para los Familiares Directos, en los términos establecidos en la presente.

### Demora de Viaje

#### ¿Cuándo aplica?



En caso de presentarse una demora (retraso) de su vuelo programado mayor de 6 horas, se le asistirá en los gastos efectuados en el período de la demora hasta por la cantidad indicada en la \*Tabla de Beneficios descritas en su Certificado de Servicios de Viaje.

La asistencia se efectuará siempre y cuando se den las siguientes circunstancias:

- a) La demora ocurra durante el viaje.
- b) La demora sea de 6 horas y sea originada por falla del vehículo aéreo, caso fortuito que afecte al vehículo aéreo, o bien, que la demora sea originada por la aerolínea comercial en la cual el Usuario se encuentre registrado para viajar.
- c) La aerolínea comercial certifique por escrito las causas que originaron la demora y la duración de ésta, misma que el Usuario deberá entregar o enviar al equipo de Allianz Global Assistance.

### **¿Qué cubre?**

Los gastos razonables deberán ser por concepto de comida, alojamiento, transporte y artículos de primera necesidad (cepillo de dientes, jabón, ropa interior, pasta dental, cepillo para cabello, desodorante, pañales, ropa del bebe como pañalero, ropa interior, crema infantil, toallas femeninas).

Requisitos específicos:

- Constancia de retraso del vuelo expedida por parte de la aerolínea comercial especificando la causa detallada.
- Recibos originales de los gastos a efecto de poder realizarse el cálculo del monto a cubrir siempre dentro del límite señalado por esta cobertura.
- Pase de abordar reprogramado (copia).
- Contactar a Allianz Global Assistance dentro de las 24hrs a partir de la demora del viaje.
- Esta cobertura está topada por persona hasta el límite máximo adquirido en este programa de acuerdo a la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje descritas en estas condiciones generales.

### **Demora de Equipaje**

#### **¿Cuándo aplica?**

Cuando la aerolínea retrasa o desvía su equipaje registrado por más de 6 horas después de haber llegado a su destino y permaneciendo el Usuario dentro del aeropuerto.

#### **¿Qué cubre?**

Se asistirá al Usuario en los gastos incurridos por la compra razonable de artículos esenciales de primera necesidad para su uso y gastos razonables, hasta que su equipaje registrado llegue. Estos artículos de primera necesidad consideran: cepillo de dientes, jabón, shampoo, ropa interior, pasta dental, cepillo para cabello, desodorante, pañales, ropa del bebe como pañalero, ropa interior, crema infantil, toallas sanitarias.

Los productos como maquillaje o desmaquillantes quedan excluidos, así como cualquier otro no descrito anteriormente. Este apoyo económico deberá ser sometido a revisión y solicitado por reembolso.

Para hacer efectivo este beneficio es necesario se presente lo siguiente:

- a) Que el equipaje registrado se haya retrasado durante su transporte por la Aerolínea comercial, transporte terrestre comercial u operador turístico.
- b) Que el equipaje haya sido registrado por el Usuario en el mismo vuelo comercial, transporte terrestre comercial u operador turístico en el que viajaba.
- c) Presentar el documento o carta que indique o ampare la demora del equipaje, precisando tiempo que duro dicha demora, así como constancia de su viaje expedida por parte de la Aerolínea comercial, transporte terrestre comercial u operador turístico responsable.
- d) Para solicitar el reembolso de los artículos de primera necesidad, será necesario que el Usuario presente los documentos originales de las facturas de las compras con los requisitos fiscales que correspondan, mismos que deberán tener desglosados los artículos de primera necesidad adquiridos durante la demora de equipaje a efecto de poder realizarse el cálculo del monto a cubrir siempre dentro del límite señalado por esta cobertura.

El total del Equipaje Registrado demorado está limitado por la Suma del programa contratado por persona para esta cobertura, misma que se muestra en la \*Tabla de beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje de acuerdo al tipo de plan contratado y sin importar el número, cantidad o volumen

de Equipaje Registrado.

#### **Importante:**

Las coberturas de demora y pérdida de equipaje no son acumulables, por lo que se cubrirá al Usuario solo por una u otra.

#### **Hospedaje de un familiar (Hasta 5 días)**

##### **¿Cuándo aplica?**

En caso de que el Usuario sea hospitalizado durante su viaje, esté bajo el cuidado de un médico local, y por recomendación médica no debe continuar su viaje y es requerido que lo acompañe un familiar.

##### **¿Qué cubre?**

Allianz Global Assistance gestionará la estancia (hospedaje) de su familiar hasta por 5 (cinco) días naturales consecutivos, en el lugar donde se encuentre el Usuario, siempre y cuando el destino se encuentre en la misma ciudad donde ocurrió el evento o en la ciudad más cercana al lugar donde hayan ocurrido los hechos.

Los gastos del servicio están topados conforme el límite que se indica en la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje.

#### **Alojamiento por convalecencia (Causa médica hasta 5 días)**

##### **¿Cuándo aplica?**

Si el Usuario está enfermo durante el viaje, bajo el cuidado de un médico local y, tras ser dado de alta, por recomendación médica no debe continuar su viaje.

##### **¿Qué cubre?**

Allianz Global Assistance gestionará, la estancia hasta por 5 (cinco) días consecutivos en un hotel escogido de nuestra red de proveedores, inmediatamente después de que el Usuario haya sido dado de alta del hospital, siempre y cuando la prolongación de su estancia haya sido prescrita por el médico local y validada por nuestro Equipo Médico.

Se requiere la prescripción médica, por escrito, donde se indique que se requiere prolongar su estancia por el padecimiento y previa autorización de Allianz Global Assistance.

Los gastos del servicio están topados por el límite que se indica en la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje.

#### **Traslado de Familiar (Causa médica)**

##### **¿Cuándo aplica?**

En caso de que el Usuario sea hospitalizado durante su viaje, esté bajo el cuidado de un médico local, y por recomendación médica no debe continuar su viaje y es requerido que lo acompañe un familiar.

##### **¿Qué cubre?**

Allianz Global Assistance proporcionará los arreglos y pagos por el transporte de un amigo o familiar para viajar al lugar en donde se ubique el usuario y pueda cuidar de él, a través de un medio de transporte, en clase económica, en una línea aérea comercial hasta el límite que se indica en la \*Tabla de Beneficios de su Certificado de Servicios de Viaje., previa autorización de Allianz Global Assistance; el vuelo de regreso corre por cuenta del Usuario.

#### **Servicios de Conserjería**

El centro de atención de Allianz Global Assistance trabajará para usted proporcionándole asesoría las 24hrs del día, los 365 días del año para facilitarle durante su viaje, asistencia de ConciERGE en:

- a) **Información de vuelo.** Si pierde su vuelo o es cancelado, le proporcionaremos información al respecto a la hora de salida y llegada de otros vuelos que lo llevaran a su vuelo de conexión o destino final.
- b) **Mensajes de emergencia.** A petición del Usuario se realizará la transmisión de mensajes urgentes derivados de una situación de emergencia, esto será por medio telefónico a la persona a contactar que indique el Usuario. En caso de no encontrar a la persona que se le transmitirá el mensaje urgente se volverán a realizar intentos adicionales y el equipo de Allianz Global Assistance se comunicará con el Usuario indicando si ya fue transmitido el mensaje urgente a la persona que se le indicó.

- c) **Orientación telefónica para boletos de viaje perdidos.** En caso de que su boleto hay sido perdido o robado, lo podemos orientar y contactar con la Línea Aérea o de viaje, operador turístico, así como ayudarlo con sus planes de viaje en caso de que este se haya interrumpido.
- d) **Asistencia telefónica para documentos perdidos en el viaje.** A petición del Usuario se le orientará para la obtención de documentos de identificación como: pasaporte, licencia de conducir, documentos oficiales, así como referencias de oficinas gubernamentales para realizar dicho trámite. En caso de que su boleto haya sido perdido o robado, lo podemos contactar con la compañía aérea o de viaje, así como ayudarlo con sus planes de viaje en caso de que este se haya interrumpido.
- e) **Localización de Equipaje.** En caso de que su equipaje hay sido perdido, lo podemos orientar y contactar con la Línea Aérea o de viaje, operador turístico, para dar seguimiento al reporte de extravío de la misma. El seguimiento es vía telefónica únicamente.

#### **Importante:**

Todos los gastos adicionales que se deriven del Concierge serán cubiertos por el Usuario.  
Este servicio estará disponible en territorio nacional y en las principales ciudades del mundo.

#### **Orientación Médica Telefónica**

##### **¿Cuándo aplica?**

Cuando el Usuario solicite la orientación médica telefónica sobre problemas menores, síntomas y molestias no consideradas como emergencia médica.

##### **¿Qué cubre?**

La llamada telefónica a través de la cual por el Equipo Médico le aconsejará y asistirá de forma gratuita al Usuario sobre cuáles son las medidas que se deben tomar para atender los problemas menores, síntomas y molestias no consideradas como emergencia médica señaladas por el Usuario. No se emitirá diagnóstico, ni tratamiento médico, ni receta de medicamentos.

#### **Importante:**

Si su URGENCIA ES INMEDIATA y pone en peligro su vida, busque atención local de emergencia. Usted, su familia o su representante deberán ponerse en contacto con nosotros para que el equipo de Allianz Global Assistance realice todos los arreglos necesarios para su atención y seguimiento, con el fin de que los servicios estén autorizados y gestionados por nosotros.

#### **Orientación Legal por robo Telefónica**

##### **¿Cuándo aplica?**

Cuando el Titular y/o Beneficiario solicite la orientación legal telefónica, en caso de robo.

##### **¿Qué cubre?**

Por medio de una llamada telefónica se le orientará de cómo proceder para realizar la denuncia de robo, a que instancias gubernamentales deberá acudir (policía, agencia de Ministerio Público) según lo amerite cada caso, los documentos necesarios con los que deberá contar para levantar la denuncia de robo ante la autoridad competente, directorio y números de teléfono correspondientes de cada dependencia/agencia de MP.

No hay seguimiento del caso, no ampara proceso legal ante ninguna autoridad, no se proporciona asistencia presencial.

Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a nivel nacional; este servicio no tiene límite de eventos.

#### **EXCLUSIONES GENERALES**

Quedan expresamente excluidos de los siguientes eventos:

1. Enfermedades leves como gripa, dolor de garganta, cuello u oído, dolor estomacal o lesiones que no requieran de una intervención médica de emergencia.
2. Enfermedades o afecciones crónicas o preexistentes, congénitas o recurrentes (conocidas o no por el Usuario), padecidas con anterioridad al inicio del viaje.
3. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de eventos criminales realizados por el Usuario.

4. Tratamiento Psiquiátricos y/o Psicológicos, trastornos de enajenación mental, estados de depresión psíquico nervios, neurosis o psicosis, cualesquiera que fueran sus manifestaciones clínicas, excepto si fueron a consecuencia de un Accidente.
5. Anomalías congénitas y condiciones que resulten o surjan de las mismas.
6. Diagnósticos y tratamientos de acné.
7. Enfermedades con compromiso inmunológico, oncológicas, desordenes cardiovasculares, enfermedades respiratorias crónicas, infecciones renales crónicas, hepatitis; todo tipo de enfermedades endémicas, epidémicas y/o pandémicas, etc., sean estas conocidas o no por el Usuario.
8. Tratamientos homeopáticos, acupuntura, quinesioterapia, curas termales, podología, psicoterapia, quiropráticos.
9. Tratamiento de enfermedades, estado patológico o accidentes originados por hacer uso de enervantes, estimulantes o cualquier droga ilegal u otra sustancia similar, salvo que se demuestre prescripción médica.
10. Alcoholismo o Toxicomanía Se entiende por estado alcohólico la presencia de un nivel mayor de 150 miligramos de alcohol, sobre 100 mililitros de sangre.
11. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de intentos de suicidio o de intención de cometer suicidio, actos delictivos intencionales o contravencionales de cualquier tipo en los que participe el Usuario, directa o indirectamente y cualquier acto o accidente donde se ponga de manifiesto la imprudencia por parte del usuario.
12. Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis o similares, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas de todo tipo, ya sean de uso interno o externo, incluyendo pero no limitados a: prótesis dentales, lentes, audífonos, anteojos, artículos de ortopedia, férulas, muletas, sillas de ruedas, nebulizadores, respiradores, y cualquier otro equipo o aparato para cualquier tipo de tratamiento y asistencia por embarazo.
13. Las asistencias y gastos derivados por eventos ocurridos como consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en competencias deportivas profesionales. Además quedan expresamente excluidos los eventos consecuentes a la práctica de deportes peligrosos de forma profesional o amateur como son: motociclismo, automovilismo, boxeo, polo, ski acuático, buceo por debajo de 120 pies (40 metros) o sin un maestro de buceo, aladeltismo, vuelo en cualquier aparato o nave que no sea de línea comercial, excursionismo, paracaidismo, bungee jumping y deportes relacionados, Kitesurf, alpinismo, ski extremo skydiving, alta delta, skateboarding, snowboard, ala delta, paracaidismo, parapente, gotcha, ciclismo de montaña, patinaje de ruedas, patinaje en ski, alpinismo, tauromaquia, espeleología, heli-ski, ski fuera de senderos señalizados, deportes de contacto corporal (es decir, cualquier deporte donde el objetivo es hacer que un oponente sea físicamente incapaz de continuar con la competencia, tales como el boxeo y el karate y demás deportes de contacto), escalar montañas o cualquier otra actividad de gran altitud, en general todo deporte de invierno.
14. Afecciones, diagnostico control, seguimiento, tratamientos propias del embarazo, incluyendo parto, cesárea, aborto, y sus complicaciones, salvo que sean a consecuencia de un accidente, golpe o lesión y los tratamientos de fertilidad.
15. Todo tipo de enfermedad mental, disturbios y tratamientos emocionales psicológicos de cualquier naturaleza (como la ansiedad, depresión, neurosis, psicosis y otras), o cualquier complicación física relacionada (complicación física se refiere a cualquier síntoma físico).
16. Controles de tensión; Hipertensión e Hipotensión arterial y sus consecuencias.
17. Enfermedades, lesiones, afecciones o consecuencias o complicaciones resultantes de tratamientos o atención dada por personas o profesionales no pertenecientes al Equipo Médico o Farmacéutico de la Compañía (Allianz Global Assistance).
18. Síndrome de Inmunodeficiencia Humana, SIDA y HIV en todas sus formas, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias. Enfermedades venéreas y de transmisión sexual.
19. Consecuencia de fuerzas naturales, radiación nuclear y radioactividad, epidemias, cualquier otro fenómeno con carácter que debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional o catástrofe.
20. Eventos consecuentes de actos de guerra (declarada o no declarada), fuerzas armadas o cuerpos de seguridad, secuestro, huelga o actos de terrorismo, servicio militar, manifestaciones, rebelión e insurrección u otra alteración grave del orden público.
21. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.

22. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, hidrometeorológicos tales como incendios, inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tornado, huracanes, tempestades ciclónicas, tormentas invernales, y cualquier otro evento meteorológico fuera del orden común.
23. La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Usuario con dolo o mala fe.
24. Los alimentos, bebidas, llamadas telefónicas y otros gastos adicionales a los de cargo de habitación en el caso de hospedaje.
25. Robo o Asalto sin Violencia, pérdida de dinero en efectivo o cheques robo de animales domésticos y no domésticos.
26. Por secuestro o intento de secuestro al usuario o acompañante o al transporte utilizado por el Usuario.
27. Citatorio de comparecencia u orden de presentación en tribunales del fuero común o federal, cortes internacionales, para el Usuario o su acompañante.
28. Imposibilidad de habitar la residencia permanente Primaria del Usuario a consecuencia de un desastre natural, incendio, inundación, robo o vandalismo.
29. El cáncer y todos sus tratamientos.
30. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos sin licencia de conducir, sin casco.
31. Lesiones por participar en apuestas o peleas, aún en defensa propia y sin importar quien inicie la pelea.
32. Cirugía plástica y tratamientos rejuvenecedores o estéticos, excepto las reconstructivas que resulten a consecuencia de un Accidente que haya ocurrido durante la vigencia de este certificado.
33. Tratamientos dentales, alveolares, o gingivales, excepto los que resulten a consecuencia de un Accidente Cubierto y que originen lesiones en dientes naturales.
34. Curas de reposo o exámenes médicos generales, para comprobación del estado de salud, conocidos como check-ups.
35. Afecciones de la columna vertebral, salvo que resulten a consecuencia de un Accidente Cubierto.
36. Enfermedades Congénitas.
37. Intervención quirúrgica o tratamiento de carácter preventivo.
38. Tratamiento de calvicie, obesidad o esterilidad, así como intervenciones quirúrgicas o tratamientos para el control de natalidad y sus complicaciones.
39. Tratamientos médicos de miopía, astigmatismo o estrabismo.
40. Exámenes y/u hospitalizaciones para exámenes, pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos; cualquier tipo de hernias o eventraciones y sus consecuencias.
41. Invalidez por accidente de trabajo y riesgos profesionales o de actividades laborales.
42. Situación Migratoria Ilegal y/o Situación Laboral Ilegal del usuario.
43. Países en guerra civil o extranjera (Ejemplo Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc.).
44. Eventos relacionados con contaminación de aire, agua o cualquier otro tipo de contaminación o amenaza de contaminantes.
45. Quiebra financiera
46. Volar o aprender a volar un avión, como piloto o miembro de la tripulación.
47. Aviación privada en calidad de tripulante, piloto, mecánico en vuelo o pasajero, en taxis aéreos y/o aeronaves que no pertenezcan a Líneas Transportistas.
48. Accidentes que ocurran mientras el Usuario se encuentre a bordo de una Aeronave particular (rentado), a menos que viaje como Pasajero en una Línea Transportista.
49. Pruebas o contiendas de velocidad, resistencia o seguridad en vehículos de cualquier tipo.
50. Piloto, mecánico en vuelo o miembro de la tripulación de cualquier aeronave (servicio comercial y privado)
51. Como conductor o pasajero de motocicletas y/o vehículos de motor similares acuáticos y terrestres.
52. En paracaidismo, buceo, alpinismo, charrería, esquí de cualquier tipo, tauromaquia, espeleología, motonáutica, cualquier tipo de deporte aéreo, y en general por la práctica profesional de cualquier deporte.

**Las coberturas quedan sin efecto en los siguientes casos:**

- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.

- Cuando no se acredite la personalidad de la persona fallecida como derechohabiente del servicio de asistencia. El usuario/representante deberá de presentar identificación oficial con fotografía vigente que lo soporte.
- Cuando el usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- La familia del titular fallecido no tendrá derecho al reembolso de servicios gestionados, contratados y pagados por su cuenta, si no cumple con los plazos o documentación solicitada, por lo que deberá de sujetarse a las condiciones previamente establecidas en este documento.
- Allianz Global Assistance no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
- Allianz Global Assistance será responsable por la prestación de los servicios de los proveedores terceros (contratistas) de acuerdo con lo estipulado en estas condiciones generales.

**Usted no es elegible para el reembolso bajo cualquier cobertura si:**

- En los boletos de la línea aérea comercial no aparecen las fechas de salida y de regreso.
- No cuenta con comprobante alguno donde demuestre que se encontraba fuera de su lugar de residencia habitual.
- Las fechas de salida y de regreso en su confirmación, reservación o registro no reflejan cuándo tiene la intención de viajar.

**¿Quién está cubierto y cuándo?**

**Quién está cubierto en su programa**

Su programa cubre a la(s) persona(s) (Usuario(s)) que adquirió el programa con Allianz Global Assistance y que quedaron suscritas en el Certificado emitido por nosotros. En caso de viajar con menores de hasta 2 años de edad, serán incluidos en el certificado de alguno de los padres o tutores aplicando exclusivamente la cobertura de Asistencia Médica por Accidente Grave o Enfermedad Grave hasta el monto indicado en la tabla de coberturas siendo este monto la cobertura para el tutor y el menor.

**Cuándo comienza o termina su cobertura**

Sólo es elegible para la cobertura si aceptamos su solicitud para el seguro. La fecha efectiva (vigencia) del programa inicia desde que es adquirido con Allianz Global Assistance, hasta que termina su viaje.

- La cobertura de Cancelación de Viaje es efectiva a partir de que usted adquiere su seguro de viaje.
- Las demás coberturas entran en vigor una vez que inicia su viaje.

Sus fechas de salida y de regreso, se consideran como dos días distintos de viaje cuando calculamos la duración de su viaje.

Su cobertura termina:

- El día que está programado para regresar,
- El día en que debería de regresar, si lo hace antes,
- El día y la hora en que cancela su viaje. (Una vez cancelado el viaje las demás coberturas quedan canceladas automáticamente)

Su plan no puede ser extendido.

**Servicios de Asistencia - Ayuda Mientras Viaja**

Si usted como Usuario necesita ayuda mientras viaja, nuestro equipo de asistencia estará disponible las 24 horas del día.

Nuestros servicios están creados para ayudarle a que las situaciones difíciles sean más sencillas. Con nuestro alcance global, podemos contactarlo con profesionales médicos, así como ayudarlo con otros servicios de asistencia.

**Importante:**

Tenga en cuenta que las exclusiones generales de su programa también se aplican a nuestros servicios de asistencia.

**Cómo contactarnos**

5377 3838

CDMX



01 800 006 6634  
1 866 3345 873  
+52 (55) 5377 3838

Interior de la República  
Estados Unidos y Canadá  
Resto del mundo (por cobrar)

Si usted no puede llamar por cobrar, le devolveremos la llamada.

Por favor, proporcione esta información lista cuando nos contacte:

- Su nombre, ubicación y número de teléfono
- Su número de Certificado que se encuentra en el Certificado de Servicios de Viaje.

### Acerca de los servicios de asistencia

Nuestro objetivo es ayudarlo, no importa a dónde viaje.

Haremos todo lo posible para ayudarlo como lo hemos descrito, pero puede haber ocasiones en las que no podamos resolver su problema por razones ajenas a nuestro control.

Nosotros siempre haremos lo mejor para referirlo a los profesionales adecuados, pero tenga en cuenta que son proveedores independientes y no podemos ser responsables de los resultados de los servicios que restan.

### Información de Reclamos

#### ¿Cómo hacer un reclamo?

Presentar un reclamo es fácil

#### Llámenos para:

- ✓ Solicitar formatos y documentación.
- ✓ Levantar un reclamo y darle seguimiento.

#### Consulta de Reclamaciones:



- ✓ Teléfonos:

5377 3838  
01 800 006 6634  
1 866 3345 873  
+52 (55) 5377 3838

CDMX  
Interior de la República  
Estados Unidos  
Resto del mundo (por cobrar)

- ✓ Correo Electrónico: [allianztravel@allianz-assistance.com.mx](mailto:allianztravel@allianz-assistance.com.mx)

### Información importante sobre reclamos

Nosotros tenemos el derecho de exigirle a usted o su beneficiario, toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro/ reclamo y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. Por lo que, se debe proporcionarnos toda la documentación requerida, así como las pruebas necesarias para la comprobación de la enfermedad o accidente, salvo en caso de fuerza mayor, caso fortuito o imposibilidad de hecho, debiendo proporcionarla tan pronto desaparezca el impedimento.

Se perderá todo derecho al beneficio/ cobertura correspondiente si cualquier información fuera simulada o fraudulenta, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

Usted tiene que reportar de forma inmediata o dentro de los primeros 15 días naturales a partir de ocurrido el siniestro y tiene 30 días a partir de la fecha en que declaró el siniestro para la entrega de la documentación requerida por Allianz Global Assistance para que proceda el beneficio. En caso de que el Usuario esté imposibilitado para dar aviso dentro de este periodo, por razones médicas o causas de fuerza mayor, la notificación debe realizarse tan pronto como desaparezca el impedimento, con un periodo máximo de 15 días naturales. De no cumplir este procedimiento Usted asume el riesgo de que se rechace su reclamo.

#### Importante:

Cualquier reembolso que reciba de otra compañía de asistencia, proveedor o aseguradora por las mismas coberturas indicadas en este documento se deducirá de su reclamo.

### **Datos de Facturación**

En caso de que Usted o un compañero de viaje sea hospitalizado o reciba atención médica usted deberá facturar a los siguientes datos para solicitar su reembolso:

**Razón Social:** AWP Servicios México SA de CV

**RFC:** MSE070727819

Insurgentes Sur 1602, Piso 3-302, Col. Crédito Constructor, Del. Benito Juárez, CP 03940, Ciudad de México.

### **Acerca de los beneficiarios**

Los beneficios gestionados por reembolso relacionados con emergencias, accidentes coberturas ocurridas durante el viaje y mencionadas en este documento, serán pagados a su sucesión o familia en primer grado si usted fallece.

### **Cobertura Duplicada**

Si usted está cubierto por otro certificado que hemos emitido con la misma cobertura o similar, usaremos los términos y condiciones del certificado que más le beneficie.

Cualquier reembolso que reciba de otra compañía de asistencia o aseguradora por las mismas coberturas indicadas en este documento se deducirá de su reclamo.

### **Exámenes médicos y autopsia**

Tenemos el derecho a pedirle un examen médico que sea razonablemente necesario para tomar una decisión sobre su reclamación médica. Si alguien cubierto por el programa muere, también le podemos requerir una autopsia (excepto donde esté prohibido por la ley). Nosotros cubriremos el costo de estos exámenes médicos o de autopsias.

### **Recuperación**

Tenemos el derecho a recuperar cualquier cantidad que usted reciba, que supere el importe total de su pérdida.

### **Subrogación**

Cuando alguien es responsable de su pérdida, tenemos el derecho de recuperar los pagos que le hayamos hecho a usted o alguna otra persona en relación a su reclamo, según lo permitido por la ley. Todos los elegibles a recibir el pago de una reclamación que se nos presenta, deben de cooperar con este proceso, y deben abstenerse de hacer cualquier cosa que pudiera afectar negativamente a nuestros derechos para recuperar el pago.

### **Acerca de Fraude**

El fraude es ilegal. Vamos a rechazar su reclamación si:

- Lo que nos dijo en su inscripción o de otra forma es deliberadamente engañosa o inexacta.
- Usted intencionalmente presenta una reclamación, que incluye información falsa o deliberadamente oculta hechos materiales. Esto puede ser un delito sujeto a enjuiciamiento penal y sanciones civiles, y usted puede ser responsable por el valor declarado de la reclamación.

### **Importante:**

Sólo cubrimos situaciones específicas, los acontecimientos y las pérdidas incluidas en este documento, y sólo bajo las condiciones que nosotros describimos.

Sólo pagaremos por gastos apropiados y razonables que estén cubiertos por el programa que usted compró. Por favor, revise su cobertura y los límites de su programa.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

### **1. Estructura**

Para todos los efectos a que haya lugar, el documento de este programa se integrará por las declaraciones del Contratante y del Usuario proporcionadas a Allianz Global Assistance, por Certificado y por las condiciones generales que obran en poder del Contratante.

### **2. Vigencia**



Este documento estará vigente durante el período del programa pactado que aparece en la carátula de este Certificado y Condiciones Generales correspondiente a cada Usuario.

### **3. Omisiones o Inexactas Declaraciones.**

El Usuario está obligado a declarar por escrito a la Compañía (Allianz Global Assistance), de acuerdo con los cuestionarios relativos, todos los hechos importantes que puedan influir en las condiciones convenidas, tal como los conozca o deba conocer en el momento de la adquisición de éste programa.

La omisión o declaración inexacta de tales hechos que se le pregunten al Usuario, no serán responsabilidad de la Compañía (Allianz Global Assistance) para considerar quien podrá rescindir los servicios señalados en este documento.

### **4. Notificaciones.**

Cualquier comunicación, declaración o notificación relacionada con el presente documento deberá hacerse a la Compañía (Allianz Global Assistance) por escrito en los medios proporcionados para dichos fines.

### **5. Carencia de Restricciones**

Este programa no está sujeto a restricción alguna por razones de residencia, viajes y género de vida de los Usuarios posteriores a la contratación del mismo.

### **6. Aviso**

Cualquier evento que pueda ser motivo de indemnización debe ser notificado a las compañías de seguro Allianz México, S.A. Compañía de Seguros, siempre por conducto de la Compañía (Allianz Global Assistance) en los tiempos expresamente indicados en cada cobertura, en caso de no haber señalización expresa se realizará dentro de los cinco (5) días naturales siguientes a su realización, salvo causa de fuerza mayor o caso fortuito, debiendo realizarse la notificación correspondiente tan pronto como desaparezca el impedimento, con un periodo máximo de 15 días naturales.

El reclamante presentará a la Compañía (Allianz Global Assistance), además de los formatos de reclamación en los casos que corresponda que ésta le proporcione, todas las pruebas relacionadas con las pérdidas sufridas, o de los gastos incurridos.

La Compañía (Allianz Global Assistance) tendrá derecho, siempre que lo juzgue conveniente y a su costa, a comprobar cualquier hecho o situación de la cual se derive para ella una obligación. La obstaculización por parte cualquier Usuario para que se lleve a cabo esa comprobación, liberará a la Compañía (Allianz Global Assistance) de cualquier obligación.

La Compañía (Allianz Global Assistance) tendrá el derecho de practicar a su costa, exámenes médicos al Usuario, así como a comprobar la veracidad de los hechos declarados por el Usuario, usuarios o sus representantes.

### **7. Moneda**

Tanto el pago de la cobertura a que haya lugar por esta Certificado, son liquidables en moneda nacional en los términos de la ley monetaria vigente en la fecha de pago.

### **8. Terminación de Cobertura.**

Las obligaciones de la Compañía (Allianz Global Assistance) terminarán al suceder cualquiera de los siguientes acontecimientos:

- A la terminación de la vigencia de estas condiciones generales y del programa adquirido.
- A la terminación del viaje.
- Cancelación de viaje.

### **9. Competencia.**

En caso de controversia el quejoso podrá hacer valer sus derechos en los términos previstos por la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros o Ley Federal de Protección al Consumidor según corresponda al caso aplicable.

### **10. Entrega de documentos solicitados por Allianz Global Assistance.**

Se deberán de entregar en un plazo de 30 días naturales (sin prórroga).

## **TERMINOS Y CONDICIONES**

Los presentes Términos y Condiciones que rigen la prestación por parte de la Compañía (Allianz Global Assistance) detallados en este programa, serán durante los viajes que realice el Usuario a más de 25 Km. de su lugar habitual de residencia.

La Compañía (Allianz Global Assistance) es una organización internacional de asistencia al viajero cuyo objeto es proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal en casos de emergencia durante el transcurso de un viaje, estando éstos servicios orientados exclusivamente a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles que impidan la normal continuación del mismo. Los seguros incluidos en este producto y así como sus garantías suplementarias están amparados por Allianz México, S.A. Compañía de Seguros.

Los servicios brindados por la Compañía (Allianz Global Assistance) se prestarán únicamente al Usuario y son intransferibles a terceras personas. Para recibir los servicios asistenciales aquí incluidos el Usuario deberá informar el Número de Certificado de Viaje, y presentar la documentación personal que acredite su identidad y fechas de viaje.

1. Los servicios de la Compañía (Allianz Global Assistance) tendrán validez exclusivamente durante la vigencia implicará automáticamente el cese de todos los servicios detallados en estos Términos y condiciones. Cuando el Usuario cancele su viaje y regrese al país de residencia habitual, los servicios de la Compañía (Allianz Global Assistance) dejarán de tener validez a partir de ese instante.
2. Para solicitar los servicios el Usuario deberá contactar a la Compañía (Allianz Global Assistance) a los teléfonos que se señalan en este programa de viaje.
3. La Compañía (Allianz Global Assistance) se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Usuario presta expresa conformidad con la modalidad indicada y la eventual utilización de las cintas magnetofónicas como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.
4. Obligaciones del Usuario: En todos los casos y para todos los servicios de asistencia, el Usuario se obliga:
  - a) Recibir la autorización de la Compañía (Allianz Global Assistance) antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.
  - b) En caso de emergencia médica (accidente grave o enfermedad grave) si fuera imposible comunicarse con la Compañía (Allianz Global Assistance) para solicitar la autorización previa, el Usuario podrá recurrir al servicio médico de urgencia más próximo al lugar donde se encuentre y posteriormente avisar a la Compañía (Allianz Global Assistance). Informando la urgencia sufrida y la asistencia recibida desde el lugar de ocurrencia, dentro de la 24 hrs. producido el evento, en cuyo caso deberá proveer las constancias y comprobantes originales que justifiquen tal situación.  
No se efectuará ningún reembolso de gastos devengados en situación de emergencia, si no se dio cumplimiento al procedimiento indicado en los presentes Términos y Condiciones.
  - c) Consentir las soluciones propuestas e indicadas por la Compañía (Allianz Global Assistance).
  - d) Proveer la documentación que permita establecer la procedencia del caso, además de todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por la Compañía (Allianz Global Assistance) y toda la información médica, inclusive la anterior al viaje, o de cualquier índole que eventualmente le sea necesaria a la Compañía (Allianz Global Assistance) para la prestación de sus servicios.
5. Obligaciones asumidas por la Compañía (Allianz Global Assistance): serán a la fecha de inicio y fin de vigencia de del programa de viaje adquirido o a la fecha de inicio y fin del viaje.

## **DEFINICIONES**

### **Acompañamiento Médico**

Profesional contratado por nuestro equipo médico para acompañar a una persona gravemente enferma o herida mientras es transportada. Un acompañamiento médico está capacitado para brindar atención médica a la persona transportada, un amigo o un miembro de la familia no pueden ser un acompañante médico.

### **Acompañante De Viaje**

Una persona que viaja con usted, cuyo nombre aparece con el suyo en el mismo acuerdo de viaje y que lo acompañara en su viaje. El líder de grupo o de viaje no se considera como un compañero de viaje a menos que usted este compartiendo la misma habitación con el líder de grupo o de viaje.

**Actos Ilícitos**

Delitos graves cometidos por usted, un compañero de viaje o de un miembro de la familia, incluso si el miembro de la familia no está cubierto por su plan.

**Accidente**

Un acontecimiento externo inesperado, suceso eventual o acción ajena a la intencionalidad del Usuario de que resulta daño involuntario, que causa lesiones daños materiales o ambos.

**Alojamiento**

Lugar donde una persona o grupo de personas se hospeda; puede incluir costo o ser gratuito.

**Ambulatorio**

Alguien que recibe tratamiento médico o dental, pero no permanece en el hospital para recibir atención durante la noche.

**Asalto**

Acometer impetuosamente un lugar o persona.

**Ataque Terrorista**

Cuando un grupo terrorista organizado, tal como se define por el Departamento de Estado de Estados Unidos, hiere o mata a personas o causa daños a la propiedad para alcanzar un objetivo político, étnico o religioso. Los acontecimientos terroristas no incluyen, protesta civil en general, disturbios o actos de guerra.

**Clima Severo**

Condiciones meteorológicas peligrosas, como la niebla una tormenta severa de granizo, nieve o hielo.

**Condición Médica**

Condición física, sintomatología que Usted presenta con respecto a su estado de salud, bajo los cuales Usted:

- Ha visto o se le recomienda consultar un médico
- Tiene síntomas que haría una persona prudente consultar un médico
- Está tomando medicación prescrita

**Condición Médica Existente**

Una enfermedad o lesión que usted, un compañero de viaje o miembro de su familia, tienen, previo al día en que adquirió su plan o en cualquier momento en los 120 días antes de la fecha de compra, haya o no sido diagnosticada con anterioridad por un médico general o especialista.

Usted, un compañero de viaje o miembro de su familia se considera que tiene una condición médica existente, si usted, un compañero de viaje o miembro de su familia:

- Previamente a la contratación del certificado, declaró la existencia de dicha enfermedad.
  - Previamente a la contratación del certificado, realizó gastos, comprobables documentalmente, para recibir un tratamiento médico de la enfermedad.
  - Vio o se le recomienda consultar con un médico.
  - Tenía síntomas que harían a una persona prudente consultar a un médico.
- 
- Presenta una enfermedad que se puede comprobar mediante la existencia de un expediente médico 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.

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 usted, un compañero de viaje o miembro de su familia y que por sus síntomas y/o signos no pudiese pasar inadvertida antes de iniciar su viaje.

**Cónyuge**

Una persona que ha vivido en una relación conyugal durante al menos 12 meses consecutivos que es de 18 años o más. Usted debe ser capaz de mostrar pruebas de que han vivido juntos por 12 meses consecutivos.

**Costos Razonables y Acostumbrados**

Lo que a los clientes normalmente se cobra por un servicio específico en un área geográfica particular. Los cargos son apropiados a la disponibilidad del servicio, y de los proveedores de servicios calificados y con licencia.

Por la colisión, la pérdida o la cobertura de daños, los gastos también son apropiados a la disponibilidad de piezas, la dificultad o complejidad del trabajo y el esfuerzo necesario para la reparación del vehículo dañado.

**Cuarentena**

Aislamiento obligatorio o restricciones a donde puede ir. Destinada a detener la propagación de enfermedades contagiosas.

**Dentista**

Alguien que tiene licencia y está legalmente facultado para ejercer la odontología o cirugía dental. Éste no puede ser ni usted, ni un compañero de viaje, ni un miembro de cualquiera de las familias inmediatas ni un miembro de la familia inmediata del enfermo o herido.

**Desastres Naturales**

Evento climatológico de gran escala o eventos extremos ambientales que dañan a la propiedad, interrumpe o pone en peligro la vida de personas. Ejemplos incluyen: terremoto, incendio, inundación, huracán o erupción volcánica.

**Destino**

Un lugar a más de 100 km de su residencia principal.

**Doctor**

Alguien que esté legalmente facultado para ejercer la medicina. Éste no puede ser ni usted, ni un compañero de viaje, ni un miembro de cualquiera de las familias inmediatas ni un miembro de la familia inmediata del enfermo o herido.

**Emergencia Médica o Cuidado Dental**

Una repentina enfermedad o lesión inesperada durante su viaje que pone en peligro la vida o su integridad física, que puede causar daño grave e irreparable si no es tratado. Lesión o infección dental que se presentó durante su viaje y requiere tratamiento inmediato de un dentista. Se excluyen incluye situaciones como las siguientes:

- Cirugía cosmética electiva o de cuidado cosmético de los pies.
- Exámenes físicos
- Tratamientos de alergias (a menos que esté en peligro su vida)
- Aparatos auditivos, anteojos y lentes de contacto
- Cuidados paliativos
- Tratamiento experimental
- Cualquier tratamiento cosmético

**Enfermedad**

Alteración del estado de salud de una persona. No se incluyen las condiciones que ya tenía (enfermedades preexistentes o que sabía acerca de, cuando usted compró su plan.

**Epidemia**

Un brote de una enfermedad contagiosa que se propaga rápida y ampliamente y que se identifica como una epidemia por los Centros para el Control de Enfermedades y Prevención de Enfermedades.

**Equipaje**

Los bienes personales que se llevan durante un viaje dentro de sus maletas.

**Fecha Prevista de Salida**

El día y hora que aparece en su formulario de inscripción o de otros, como el día y hora de su plan para comenzar su viaje. Usted ha pagado por los viajes que se inicia en esta fecha.

### **Hospital**

Instalación cuya función principal consiste en diagnosticar y tratar a los enfermos y heridos bajo la supervisión de los médicos. Se deberá:

- Organizar departamentos de medicina y de cirugía mayor, en el sitio o en otro lugar a través de un pre-contrato arreglado dando un servicio de enfermería las 24 horas bajo supervisión o proporcionado por enfermeras registradas.
- Ser compensada por los pacientes o sus proveedores de seguros para la realización de estos servicios y
- Tener licencia donde se requiera.

### **Inhabitable**

Un desastre natural, incendio, inundación, robo o vandalismo que cause daño suficiente para que una persona razonable encuentre su casa no apta para su uso.

### **Lesión**

Daño físico o deterioro corporal causado directamente por un accidente golpe, herida o enfermedad.

### **Medicamento Necesarios**

Tratamiento prescrito por un médico o profesional de la salud para atender su enfermedad o lesión. Cumple con las normas de buena práctica médica y no es para su comodidad, ni para la conveniencia del proveedor.

### **Miembro de la Familia / Compañero de Viaje (incluido en la misma reservación)**

Se refiere a cualquiera de las siguientes personas, si éstas viajan o no con usted:

- Cónyuges, unión civil de ley común
- Los padres y padrastros
- Niños e hijastros (incluidos los adoptivos o que pronto serán adoptados)
- Hermanos
- Abuelos y nietos
- Los siguientes, suegro, suegra
- Tutores legales
- Socios de negocios, sólo si se encuentra registrado en la misma reservación/ confirmación de viaje.
- Cuidadores domésticos pagados
- Animales de servicio

Los familiares inmediatos o en primer grado son

- Cónyuges, unión civil de ley común
- Los padres y padrastros
- Niños e hijastros (incluidos los adoptivos o que pronto serán adoptados)

### **Otro Proveedor con Licencia**

Una persona o entidad que no es un médico o un hospital, pero proporciona servicios médicos o dentales y tiene la licencia requerida.

### **Pacientes Hospitalizados**

Alguien quien recibe tratamiento médico o dental mientras está registrado como paciente en la cama de un hospital u otro proveedor de servicios de salud. Alojamiento y comida son cobrados por la estancia del paciente, además de los gastos de tratamiento médico y atención.

### **Pandemia**

Una epidemia en una zona geográfica amplia que afecta a una gran parte de la población.

### **Proveedor de Viajes**

Un agente de viajes, operadores turísticos, líneas aéreas, líneas de cruceros u otro proveedor de servicios de viajes.

**Quiebra Financiera**

El cese completo de las operaciones debido a las circunstancias financieras, con o sin solicitar la protección de la bancarrota.

**Razones Cubiertas**

Las situaciones y acontecimientos específicos que están cubiertas por este certificado y plan.

**Reembolso**

Dinero en efectivo, crédito o vales canjeables para un futuro viaje que Usted obtiene de una agencia de viajes, operadores turísticos, líneas aéreas, cruceros o de otro proveedor de viajes, o de cualquier otro crédito. La recuperación o el reembolso que recibe de su empleador, otra compañía de seguros, un emisor de tarjetas de crédito o cualquier otra entidad.

**Residencia Primaria (lugar de residencia)**

Su domicilio físico permanente y de residencia principal para los efectos legales y fiscales.

**Valor de Mercado Actual**

La cantidad en dólares en que algo puede ser razonablemente vendido, en base a su precio original, edad y condición actual.

**Viaje**

De ida y vuelta o un viaje de ida y de un lugar al menos a 100 KM de lugar de residencia o domicilio permanente. No se pueden incluir viajes para recibir atención médica o el tratamiento médico de cualquier tipo.