

Allianz Global Assistance México

# 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** 

How can we help?

## Tabla de contenido

Nuestro Convenio con Usted .....	4
¿Qué incluye este certificado? .....	5
Coberturas.....	6
Asistencia Médica por Accidente o Enfermedad .....	6
a) Traslado Médico y/o Repatriación Médica .....	8
a.1) Traslado Médico por Emergencia .....	8
a.2) Repatriación Médica por Emergencia .....	9
b) Repatriación Funeraria.....	9
c) Medicamentos .....	10
d) Asistencia Odontológica.....	10
Cancelación de Viaje .....	11
Pérdida Total de Equipaje .....	13
Demora de Equipaje.....	15
Hospedaje de un familiar (Hasta 5 días) .....	16
Hospedaje Después de Alta Hospitalaria (Hasta 5 días) .....	16
Traslado de Familiar .....	16
Localización de Equipaje .....	16
Transmisión de mensajes urgentes.....	16
Asistencia las 24hrs .....	17
a) Orientación Médica Telefónica .....	17
b) Asistencia Legal Telefónica.....	17
c) Concierge.....	17
¿Quién está cubierto y cuándo? .....	18
Servicios de Asistencia - Ayuda Mientras Viaja.....	18
Información de Reclamos.....	19
EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DE COBERTURAS.....	21
DISPOSICIONES GENERALES .....	23
TERMINOS Y CONDICIONES.....	24
EXCLUSIONES GENERALES.....	25



## ¡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.

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



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

**Distrito Federal**  
**Interior de la República**  
**Estados Unidos**  
**Resto del Mundo**

## 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 pólizas contratadas con Allianz México, S.A. Compañía de Seguros a que hace referencia este documento cuyos datos y número de póliza figuran en las condiciones particulares, por lo que aplican exclusiones adicionales a las especificadas en estas condiciones generales.
- Usuario, se refiere a la persona que aparece en la reservación/confirmación.

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. Usted tiene el deber de hacer todos los esfuerzos razonables para minimizar cualquier pérdida.

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. Podemos usar esta información para anular los servicios, reducir las prestaciones o defender nuestra decisión sobre una reclamación.

### ¿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.

**Atentamente,**

**Allianz Global Assistance  
Ciudad de México**

## ¿Qué incluye este certificado?

El plan que ha adquirido incluye todas las coberturas descritas a continuación:

### \*Tabla de Beneficios

ASISTENCIA EN VIAJE ESTUDIANTES	Estándar
Cobertura	Límites
<b>Asistencia Médica por Accidente o Enfermedad</b>	EUR 50,000
<b>Traslado y/o Repatriación Médica</b> (incluido en Asistencia Médica por Accidente o Enfermedad)	
<b>Repatriación Funeraria</b> (incluido en Asistencia Médica por Accidente o Enfermedad)	
<b>Medicamentos</b> (incluido en Asistencia Médica por Accidente o Enfermedad)	<b>Sub límite</b> EUR 350
<b>Asistencia Odontológica</b> (incluido en Asistencia Médica por Accidente o Enfermedad)	<b>Sub límite</b> EUR 500
<b>Cancelación del Vuelo</b>	EUR 1,200
<b>Pérdida de Equipaje</b>	EUR 500
<b>Demora de Equipaje</b>	EUR 300
<b>Hospedaje de un Familiar</b> (hasta 5 días)	EUR 750
<b>Hospedaje después de Alta Hospitalaria</b> (hasta 5 días)	EUR 750
<b>Traslado de Familiar</b>	EUR 500
<b>Localización de Equipaje</b>	Servicio
<b>Transmisión de Mensajes Urgentes</b>	Servicio
<b>Asistencia 24 horas</b> (Médica, Legal, Turística)	Servicio
<b>Cobertura Geográfica</b>	Internacional, excepto país de residencia

# Coberturas

## Asistencia Médica por Accidente o Enfermedad

### Cuándo Aplica

Cuando el Usuario presenta una repentina enfermedad, no preexistente, o accidente grave inesperado durante su viaje, que ponga en peligro su vida, que pueda causar daño grave e irreparable, si no es tratado.

Qué es lo que cubre

Se coordinará el servicio médico necesario que incluye los servicios y/o materiales médicos y quirúrgicos requeridos, siempre y cuando el primer gasto médico se efectúe dentro de la vigencia de su viaje y el tratamiento sea médicamente necesario y proporcionado por un médico, hospital o proveedor con licencia. Esta cobertura está topada conforme los límites indicados en la Tabla de beneficios\*.

Serán considerados los servicios médicos como Asistencia Médica por Accidente o Enfermedad grave, aquellos requeridos para el tratamiento médico o quirúrgico, por los siguientes conceptos:

- Honorarios médicos por intervenciones quirúrgicas y el de honorarios de ayudantes del médico cirujano.
- Medicamentos derivados de la hospitalización o intervención quirúrgica y estudios para diagnósticos que sean indispensables para el tratamiento del padecimiento, siempre y cuando exista una prescripción médica y se acompañen de las recetas o solicitudes de estudio correspondientes.
- El uso de salas de operaciones, sala de recuperación y unidad de terapia intensiva.
- El tratamiento de terapia física, radioactiva (rayos x) y fisioterapia, suministrados al Usuario durante su hospitalización y que sean prescritos por el médico tratante.
- Hospitalización, representado por el uso de habitación estándar (habitación privada estándar), durante su estancia en el centro de salud. .
- No incluye el costo por cama extra o servicios solicitados por un familiar o acompañante. Cualquier costo derivado de lo indicado en esta asistencia y que no esté mencionado en esta cobertura correrá por cuenta del Usuario.
- No incluye cualquier otro artículo adicional que el hospital considere, no indicado en estas condiciones generales. Los servicios son pagados directo al proveedor siempre y cuando el cliente de aviso previo, y en caso contrario será vía reembolso con autorización de Allianz Global Assistance.

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.

### Importante

La cobertura de Emergencia Médica por Accidente o Enfermedad 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 excluida de la cobertura.

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

- ✓ Asistencia Odontológica de Emergencia
- ✓ Traslado Médico
- ✓ Repatriación Médica
- ✓ Repatriación Funeraria

- Los servicios serán pagados directamente al proveedor siempre y cuando el Usuario de aviso previo, en caso contrario, serán pagados vía reembolso con autorización y bajo el procedimiento establecido por Allianz Global Assistance México.

Para solicitar el reembolso se deberán presentar los comprobantes del gasto, con factura 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.

#### **Exclusiones Específicas de Asistencia Médica por Accidente o Enfermedad**

Quedan expresamente excluidos del Sistema de Asistencia Médica por accidente o enfermedad grave los siguientes eventos:

- Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de eventos criminales realizados por el Usuario.
- Afecciones, enfermedades o lesiones resultantes de intento de suicidio o de intención de cometer suicidio o causadas intencionalmente por el Usuario.
- Tratamiento de enfermedades o estado patológicos producidos por intencional ingestión o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin orden médica. Asimismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
- 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 de Asistencia.
- Síndrome de Inmunodeficiencia Humana, SIDA y HIV en todas sus formas, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias. Enfermedades venéreas.
- Los causados por mala fe del Usuario o acompañantes Usuarios.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, hidrometeorológicos nombrados públicamente por las instituciones meteorológicas, terremotos, erupciones volcánicas.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje.
- La muerte producida por suicidio y las lesiones o secuelas que ocasionen la tentativa del mismo.
- La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Titular con dolo o mala fe.
- La asistencia y gastos por enfermedad o estado patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica y tampoco la asistencia y gasto derivados de enfermedades mentales.
- Los relacionados con la adquisición y uso de prótesis, anteojos y asistencia por embarazo.
- Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.
- Los alimentos, bebidas, llamadas telefónicas y otros gastos adicionales a los de cargo de habitación en el caso de hospedaje.
- Robo sin Violencia.
- Robo o pérdida de dinero en efectivo.

Afecciones propias del embarazo, incluyendo parto, cesárea, aborto y sus complicaciones, salvo que sean a consecuencia de un Accidente.

En ningún caso aplicará el gasto hospitalario.

La Compañía no pagará gastos incurridos a consecuencia de:

- Cualquier tratamiento relacionado con padecimientos preexistentes, a la fecha en que se inicia la vigencia de la cobertura con respecto a cada Usuario.

- b) 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.
- c) Afecciones propias del embarazo, incluyendo parto, cesárea, aborto y sus complicaciones, salvo que sean a consecuencia de un Accidente.
- d) Hernias o eventraciones excepto si son a consecuencia de un accidente.
- e) Anomalías congénitas y condiciones que resulten o surjan de las mismas.
- f) Diagnósticos y tratamientos de acné.
- g) Anteojos, lentes de contacto, audífonos y exámenes para la prescripción de los mismos, a menos que la lesión o enfermedad haya causado el deterioro de la visión o de la audición.
- h) Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico, excepto las reconstructivas que resulten a consecuencia de un Accidente que haya ocurrido durante la vigencia de este certificado.
- i) Tratamientos quiroprácticos o de acupuntura.
- j) Tratamientos dentales, alveolares, o gingivales, excepto los que resulten a consecuencia de un Accidente Cubierto y que originen lesiones en dientes naturales.
- k) Enfermedades que son transmitidas sexualmente.
- l) Curas de reposo o exámenes médicos generales, para comprobación del estado de salud, conocidos como check-ups.
- m) Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), el complejo sintomático relacionado con el SIDA, y todas las enfermedades causadas por y/o relacionadas con el virus VIH +.
- n) Afecciones de la columna vertebral, salvo que resulten a consecuencia de un Accidente Cubierto.
- o) Condiciones Médicas Preexistentes (cualquiera).
- p) Costos de reposición de aparatos ortopédicos y de prótesis.
- q) Enfermedades Congénitas.
- r) Intervención quirúrgica o tratamiento de carácter preventivo.
- s) Tratamiento de calvicie, obesidad o esterilidad, así como intervenciones quirúrgicas o tratamientos para el control de natalidad y sus complicaciones.
- t) Tratamientos médicos de miopía, astigmatismo o estrabismo.
- u) Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico, excepto las reconstructivas que resulten indispensables a consecuencia de un Accidente Cubierto ocurrido durante la vigencia del Contrato.

## a) Traslado Médico y/o Repatriación Médica

### a.1) Traslado Médico por Emergencia

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 y viceversa. Esta asistencia está topada conforme al límite que se indica en esta cobertura en la \*Tabla de Beneficios indicado en este documento y forma parte de la cobertura de Asistencia médica por accidente o enfermedad.

#### Importante

El traslado se realizará en un transporte terrestre más adecuado.

- Nuestro equipo médico valorará y/o consultará con el médico tratante;
- Vamos a identificar el centro apropiado más cercano, hacer arreglos y coordinar el traslado a un hospital, centro de salud, institución de salud o clínica más cercana.



## a.2) Repatriación Médica por Emergencia

### Cuándo Aplica

El Usuario está gravemente enfermo o herido durante el viaje, bajo el cuidado de un médico local y por recomendación médica no puede 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 indicada en este documento y forma parte de la cobertura de Asistencia médica por accidente o enfermedad.

- 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.
  - O el lugar de origen del inicio de su viaje

### Importante:

La repatriación médica se realizará en el transporte más adecuado que determine el equipo médico de Allianz Global Assistance.

## b) Repatriación Funeraria

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, se coordinará los servicios razonables y necesarios para el transporte de los restos del Usuario.

Los gastos del servicio están topados conforme el límite que se indica en esta cobertura en la \*Tabla de Beneficios. Esta cobertura forma parte de la Asistencia médica por accidente o enfermedad.

- El Servicio Incluye:
  - Recolección del cuerpo (ciudad origen donde se encuentra el cuerpo).
  - Trámites 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.
  - Transporte aéreo del cuerpo desde la ciudad origen al destino.
- 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 (AGAMX) 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 velación, 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.
- 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.

### c) Medicamentos

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.

Esta asistencia está topada por el Sub límite que se indica en esta cobertura en la \*Tabla de Beneficios y esta forma parte de la cobertura de Asistencia Médica por accidente o enfermedad.

### d) Asistencia Odontológica

Cuando el Usuario tiene una lesión o una infección bucal, se destapó o rompió una pieza dental durante su viaje, que requiera tratamiento inmediato por un dentista. Esta asistencia cubre gastos dentales de emergencia, más no estéticos y está topada por el Sub límite que se indica en esta cobertura en la \*Tabla de Beneficios y esta se encuentra dentro de la cobertura de Asistencia Médica por accidente o enfermedad.

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

## Importante

La cobertura de Emergencia Médica por Accidente o Enfermedad 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.

## Cancelación de Viaje

Cuando el Usuario o su compañero de viaje se encuentran imposibilitados para comenzar su viaje por su estado de salud, accidente de tránsito, hogar inhabitable, recesión laboral o fallecimiento.

El Usuario podrá hacer uso de este beneficio si anula o cancela su viaje antes de la fecha de salida programada, por los siguientes motivos:

### - **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 en la que iba a viajar. 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. El Usuario deberá proporcionar el reporte original del seguro de auto 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 donde se indique su despido o rescisión.

## **Importante**

### **Cubre:**

Los gastos de Viaje contratados, pre pagados y no reembolsables por la línea de transporte terrestre comercial o Aerolínea comercial menos cualquier reembolso que reciba de parte de la línea de transporte terrestre comercial o aerolínea comercial. Esta cobertura no excederá los límites indicados en la \*Tabla de beneficios.

El Usuario deberá comprobar los gastos de Viaje contratados , prepagados y no reembolsables por la línea de transporte terrestre comercial o Aerolínea comercial 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. Para mayor información contacta a los números de teléfono indicados en este documento. 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 acuerdo al tipo de plan contratado. Para mayor información contacta a los números de teléfono indicados en este documento.

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 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 o durante el viaje.
- Secuestro del Usuario, familiar directo o del avión o medio de transporte.
- Cese o despido voluntario del Usuario o su acompañante de Viaje, de la Compañía en la que han desempeñado sus labores.
- Citatorio de comparecencia u Orden de presentación en tribunales/autoridades del fuero común o federal, cortes internacionales, para el Usuario o su Familiar directo o su acompañante.
- 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 viaje 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.

### **Pérdida Total de Equipaje**

El Usuario podrá hacer uso de éste beneficio, si su equipaje registrado se pierde o es extraviado por la aerolínea comercial, transporte terrestre comercial u operador turístico.

Estos servicios serán proporcionados hasta el límite indicado en su plan adquirido para esta cobertura señalado en la \*Tabla de Beneficios, y solo cubre un evento durante su viaje, siempre y cuando el Usuario se comunique a los números de asistencia señalados en la carátula de este documento, para reportar su equipaje perdido después de haber transcurrido 24 horas al extravío del mismo para ser considerado como pérdida de equipaje.

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 extravío. 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 u operador turístico.
- 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 extravío del equipaje expedida por parte de la aerolínea comercial, transporte terrestre comercial u operador turístico al encontrarse bajo la custodia de la misma y especifique el número de maletas registradas a nombre del Usuario para hacer efectivo este beneficio.

Es necesario proporcionar todos los recibos, facturas, comprobantes en original o copias de los artículos que integran su equipaje, a efecto de poder realizarse el cálculo del monto a cubrir siempre dentro del límite señalado por esta cobertura. El cálculo del monto a cubrir tomara en cuenta el precio de compra original mostrada 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.

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 u operador turístico, 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 u operador turístico, indicando el equipaje perdido, nombre del dueño (Usuario) y el número de registro.

### **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, 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 de cualquier tipo.
- b) Acto intencional
- c) Defectos de materiales o mano de obra
- d) Desgaste natural
- e) Pérdida de equipaje de mano y equipaje no registrado bajo custodia de la línea aérea, transporte terrestre comercial u operador turístico.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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 comercial).
  - Anteojos, lentes de sol y lentes de contacto.
  - Los audífonos, los dientes artificiales y aparatos ortopédicos.
  - Sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad.
  - Artículos de consumo, medicamentos, perfumes, cosméticos, maquillajes y productos perecederos.
  - Boleto, 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.
  - 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.

Esta cobertura en ningún caso ampara:

- Las mercancías y el material de uso profesional, la moneda, los billetes de banco, boletos de viaje, colecciones de sellos, títulos de cualquier naturaleza, documentos de cualquier tipo con excepción de documentos oficiales de identidad y visas. Valores en papel, tarjetas de crédito, cintas y/o discos con memoria, documentos registrados en bandas magnéticas o filmadas, colecciones y material de carácter profesional, prótesis, gafas y lentes de contacto. Para este punto no se considera material profesional las computadoras personales.
- Robo con o sin violencia
- Los daños debidos al desgaste normal o natural, vicio propio y embalaje inadecuado o insuficiente. Los producidos por la acción lenta de la intemperie.
- Las pérdidas resultantes de que un objeto, no confiado a un transportista haya sido simplemente extraviado u olvidado.
- Los daños, pérdidas resultantes de que los artículos personales que se utilicen durante el viaje o que hayan sido dejados sin vigilancia en un lugar público.
- Cualquier tipo de pérdida consecuencial.
- El Usuario esté viajando en una aeronave que no pertenezca a una aerolínea comercial de transporte público de pasajeros autorizada para el transporte público de pasajeros.
- El Usuario esté operando o prestando servicios como miembro de la tripulación de la aeronave.
- 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.
- Por dolo o mala fe del Usuario.
- Pérdida de Conexión por demora.

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

## Demora de Equipaje

Un operador turístico, transporte terrestre comercial o línea aérea comercial ha retrasado la entrega de su equipaje debidamente registrado, por 6 horas, durante su viaje y usted no se encuentra en su domicilio/residencia habitual o permanente.

Se asistirá al Usuario en los gastos incurridos por la compra razonable de artículos esenciales de primera necesidad, 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.

Se considera la demora de equipaje después de haber transcurrido 6 horas de haber llegado a su destino dentro del aeropuerto.

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, 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 acuerdo al tipo de plan contratado y sin importar el número, cantidad o volumen de Equipaje Registrado. 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)**

En caso de que el Usuario sea hospitalizado durante su viaje por un tiempo mayor a 5 (cinco) días, se encuentre sólo, y es requerido por el médico que lo acompañe un familiar, se coordinará la estancia (hospedaje) de su familiar hasta por 5 (cinco) días naturales consecutivos, en el lugar donde se encuentre el Usuario.

Los gastos del servicio están topados conforme el límite que se indica en esta cobertura en la \*Tabla de Beneficios.

### **Hospedaje Después de Alta Hospitalaria (Hasta 5 días)**

Se gestionará, coordinarán el hospedaje por la prolongación de la estancia 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.

Este beneficio está limitado a un máximo de 5 (cinco) días naturales consecutivos por Viaje y Usuario con cobertura. Se requiere la prescripción médica, por escrito, donde se indique que se requiere prolongar su estancia por el padecimiento.

Los gastos del servicio están topados por el límite que se indica en esta cobertura en la \*Tabla de Beneficios.

### **Traslado de Familiar**

En caso de que el Usuario sea hospitalizado por más de 5 (cinco) días naturales consecutivos durante su viaje, se encuentre sólo y el médico solicite que debe estar acompañado, se le brindará un apoyo económico (hasta el límite de la cobertura) para trasladar a un familiar con usted.

Se coordinará el medio de transporte, en clase económica, en una línea aérea comercial hasta el límite que se indica en esta cobertura en la \*Tabla de Beneficios, el vuelo de regreso corre por cuenta del Usuario.

### **Localización de Equipaje**

En caso de que su equipaje se encuentre extraviado se monitoreará y localizará su equipaje, manteniéndolo informado del estatus del mismo. Se le orientará indicando a donde puede acudir para realizar el reclamo de pérdida de su equipaje con la aerolínea comercial, transporte terrestre comercial u operador turístico. Esta cobertura es ilimitada en caso de pérdida de equipaje.

### **Transmisión de mensajes urgentes**

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 en cuestión, 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.

## **Asistencia las 24hrs**

### **a) Orientación Médica Telefónica**

Las 24 horas del día, 365 días al año. Un equipo médico atenderá directamente cualquier duda de carácter médico que desee saber: síntomas, farmacología e interacción de medicamentos, explicación de pruebas de laboratorio y sus parámetros. Los doctores no están autorizados a prescribir medicamentos ni realizar un diagnóstico.

## **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 enumerados en esta sección estén autorizados y gestionados por nosotros.**

### **b) Asistencia Legal Telefónica**

En caso de necesitar el Usuario durante su viaje asistencia legal telefónica se podrá comunicarse con el equipo de Allianz Global Assistance los 365 días del año las 24hrs del día. El equipo de Allianz Global Assistance podrá orientarlo a encontrar asesoría legal local, información del ministerio público de la localidad, así como las instancias donde puede ir para levantar cualquier tipo de queja legal, hasta un periodo máximo de 3 días; este servicio no tiene límite de eventos.

No se hace seguimiento del caso particular y no incluye asistencia presencial.

### **c) Concierge**

El centro de atención de Allianz Global Assistance trabajará para usted proporcionándole asesoría las 24hrs del día los 365 días del año para facilitarle en todos los momentos de su viaje la asistencia de Concierge en:

#### **❖ Viajes**

Recomendaciones y reservaciones de vuelos, hoteles, cruceros y excursiones, paseos y tours;  
Reservas y arreglos para alquilar vehículos (incluyendo automóviles de lujo), helicópteros y yates.

#### **❖ Entretenimiento y experiencias**

Recomendaciones y reservaciones para teatros, ópera, ballet, conciertos, museos, eventos culturales y deportivos a nivel nacional e internacional;  
Recomendaciones y reservaciones en restaurantes;  
Información y reservas para disfrutar de la vida nocturna;  
Excursiones y visitas a lugares de interés;  
Recomendaciones, horarios y reservas de canchas de tenis, campos de golf, gimnasios y clubes deportivos;  
Información sobre los deportes especiales que se pueden practicar en el destino donde te encuentres disfrutando el viaje de tus sueños.

#### **❖ Servicios especiales**

Recomendación y reserva de salones de conferencias en hoteles o centros ejecutivos;  
Recomendación de intérpretes y traductores;  
Alquiler de equipos (computadores, teléfonos celulares, etc.);

Información sobre reglas de etiqueta y protocolo;  
Referencias para obtener servicios de apoyo y seguridad;  
Información del estado del tiempo en diferentes ciudades del mundo;  
Referencias para obtener asesoría de niñeras y guarderías.

#### ❖ **Regalos y compras**

Sugerencias e ideas para regalos;  
Envío de arreglos florales, globos, canastas y paquetes de regalo;  
Localización de artículos difíciles de encontrar (dentro de lo posible);  
Información sobre los mejores lugares para comprar;  
Asistencia con compras personales.

#### **IMPORTANTE**

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

## ¿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 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.

### 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)

Si su viaje de regreso se retrasa por una razón cubierta, vamos a ampliar la cobertura hasta que pueda llegar a casa. Su plan de no puede ser renovado.

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

Distrito Federal  
Interior de la República  
Estados Unidos  
Resto del Mundo

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

También puede contactar por correo electrónico:

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

Por favor, proporcione esta información lista cuando nos contacte:

- Su nombre, ubicación y número de teléfono
- Su número de Certificado de X dígitos que se encuentra en la confirmación de compra/Condiciones Particulares.

## 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

#### **Envíe un correo electrónico o llámenos para:**

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

#### **Consulta de Reclamaciones:**



- ✓ Correo Electrónico: [allianztravel@allianz-assistance.com.mx](mailto:allianztravel@allianz-assistance.com.mx)
  - ✓ Teléfonos:  
5377 3838  
01 800 006 6634  
1 866 3345 873  
52 (55) 5377 3838
- Distrito Federal  
Interior de la República  
Estados Unidos  
Resto del Mundo

## 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 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 las 24hrs 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.

### Importante

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

### 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.

## **EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DE COBERTURAS**

No procederán los servicios de asistencias ni coberturas señalados en la \*Tabla de beneficios, por riesgos y/o situaciones ocurridos durante la vigencia de éste Certificado, cuando dichos riesgos y/o situaciones tengan origen en cualquiera de los siguientes eventos o circunstancias o cuando ocurra en las situaciones o personas que se describen a continuación:

### **1. Accidentes o Enfermedades que se originen por participar en:**

- a) Lesiones auto infligido o tentativa de suicidio, ya sea que se cometa en estado de enajenación mental o no.
- b) Enfermedades o afecciones preexistentes.
- c) Fallecimiento o lesiones sufridas por culpa, impericia o negligencia graves del Usuario como consecuencia de estar en estado alcohólico o por uso de drogas, excepto si fue prescrito por un Médico. Se entiende por estado alcohólico la presencia de un nivel mayor de 150 miligramos de alcohol, sobre 100 mililitros de sangre.
- d) Accidentes originados por hacer uso de enervantes, estimulantes o cualquier droga ilegal u otra sustancia similar, salvo que se demuestre prescripción médica.
- e) Alcoholismo o Toxicomanía.

1.1 Este documento no ampara Accidentes que se originen por participación en actividades como:

- a) Aviación privada en calidad de tripulante, piloto, mecánico en vuelo o pasajero, en taxis aéreos y/o aeronaves que no pertenezcan a Líneas Transportistas.
- b) 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.
- c) Pruebas o contiendas de velocidad, resistencia o seguridad en vehículos de cualquier tipo.
- d) Piloto, mecánico en vuelo o miembro de la tripulación de cualquier aeronave (servicio comercial y privado)
- e) Como conductor o pasajero de motocicletas y/o vehículos de motor similares acuáticos y terrestres.
- f) 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.

## **2. Para las coberturas de: Asistencia Médica por Accidente o Enfermedad y Traslado Médico de Emergencia.**

**No se pagará alguna que resulte de:**

**Gastos incurridos a consecuencia de:**

1. Cualquier tratamiento relacionado con padecimientos preexistentes, a la fecha en que se inicia la vigencia de la cobertura con respecto a cada Usuario.
2. 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.
3. Afecciones propias del embarazo, incluyendo parto o cesárea, aborto y sus complicaciones, salvo que sean a consecuencia de un Accidente.
4. Hernias o eventraciones excepto si son a consecuencia de un accidente.
5. Anomalías congénitas y condiciones que resulten o surjan de las mismas.
6. Diagnósticos y tratamientos de acné.
7. Anteojos, lentes de contacto, audífonos y exámenes para la prescripción de los mismos, a menos que la lesión o enfermedad haya causado el deterioro de la visión o de la audición.
8. Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico, excepto las reconstructivas que resulten a consecuencia de un Accidente que haya ocurrido durante la vigencia de esta Certificado.
9. Tratamientos quiroprácticos o de acupuntura.
10. Tratamientos dentales, alveolares, o gingivales, excepto los que resulten a consecuencia de un Accidente Cubierto y que originen lesiones en dientes naturales.
11. Enfermedades que son transmitidas sexualmente.
12. Curas de reposo o exámenes médicos generales, para comprobación del estado de salud, conocidos como check-ups.
13. Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), el complejo sintomático relacionado con el SIDA (CRS), y todas las enfermedades causadas por y/o relacionadas con el virus VIH.
14. Afecciones de la columna vertebral, salvo que resulten a consecuencia de un Accidente Cubierto.
15. Condiciones Médicas Preexistentes.
16. Costos de reposición de aparatos ortopédicos y de prótesis.
17. Enfermedades Congénitas.
18. Intervención quirúrgica o tratamiento de carácter preventivo.
19. Tratamiento de calvicie, obesidad o esterilidad, así como intervenciones quirúrgicas o tratamientos para el control de natalidad y sus complicaciones.
20. Tratamientos médicos de miopía, astigmatismo o estrabismo.
21. Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico, excepto las reconstructivas que resulten indispensables a consecuencia de un Accidente Cubierto ocurrido durante la vigencia del Contrato.

## **3. Para la cobertura de Cancelación de Viaje**

a) Padecimientos Preexistentes con anterioridad a la fecha de inicio de vigencia de esta cobertura.

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

b) Embarazo (parto natural o cesárea).

## 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.

### 6. 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.

### 7. 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.

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.

### 9. 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.

### 10. 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.

### 11. 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

## **12. 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. La cobertura de muerte accidental de este programa está cubierta por Allianz México, S.A., Compañía de Seguros y el resto de las coberturas 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.



## EXCLUSIONES GENERALES

Quedan expresamente excluidos de los siguientes eventos:

1. Enfermedades o afecciones crónicas o preexistentes, congénitas o recurrentes (conocidas o no por el Usuario), padecidas con anterioridad al inicio del viaje.
2. 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.
3. Tratamientos homeopáticos, acupuntura, quinesioterapia, curas termales, podología, psicoterapia.
4. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de actos delictivos intencionales o contravencionales de cualquier tipo en los que participe el Usuario, directa o indirectamente.
5. 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.
6. Eventos ocurridos como consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). 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.
7. El diagnóstico, control, seguimiento y tratamiento de embarazos el parto (natural o cesárea); los abortos y sus consecuencias, a menos que sean producto de un accidente, golpe o lesión y los tratamientos de fertilidad.
8. 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).
9. Fallecimiento, tratamiento de enfermedades, estado patológicos, impericia o negligencia graves del Usuario producidos como consecuencia de la ingesta o administración de alcohol, tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin orden médica. Asimismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo. Se entiende por estado alcohólico la presencia de un nivel mayor de 150 miligramos de alcohol, sobre 100 mililitros de sangre. Incluye alcoholismo y toxicomanía.
10. Controles de tensión.- Hipertensión e Hipotensión arterial y sus consecuencias.
11. 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).
12. Síndrome de Inmunodeficiencia Humana, SIDA y HIV en todas sus formas, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias. Enfermedades venéreas.
13. 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.
14. El suicidio, intento de suicidio o las lesiones infringidas a si mismo por parte del usuario y/o su

familia, cualquier acto o accidente donde se ponga de manifiesto la imprudencia por parte del usuario.

15. 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.
16. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como incendios, inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tornado, huracanes, tempestades ciclónicas, tormentas invernales, y cualquier otro evento meteorológico fuera del orden común.
17. La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Usuario con dolo o mala fe.
18. Los relacionados con la adquisición y uso de anteojos.
19. Los alimentos, bebidas, llamadas telefónicas y otros gastos adicionales a los de cargo de habitación en el caso de hospedaje.
20. Robo sin Violencia, Robo, pérdida de dinero en efectivo o cheques robo de animales domésticos y no domésticos.
21. Por secuestro o intento de secuestro al usuario o acompañante o al transporte utilizado por el Usuario.
22. Citorio de comparecencia u orden de presentación en tribunales del fuero común o federal, cortes internacionales, para el Usuario o su acompañante.
23. Imposibilidad de habitar la residencia permanente Primaria del Usuario a consecuencia de un desastre natural, incendio, inundación, robo o vandalismo.
24. El cáncer y todos sus tratamientos.
25. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos sin licencia de conducir, sin casco.
26. Lesiones por participar en apuestas o peleas.
27. Cirugía plástica y tratamientos rejuvenecedores o estéticos.
28. Exámenes y/u hospitalizaciones para exámenes, pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos; cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.
29. Invalidez por accidente de trabajo y riesgos profesionales o de actividades laborales.
30. Situación Migratoria Ilegal y/o Situación Laboral Ilegal del usuario.
31. Países en guerra civil o extranjera (Ejemplo Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc.).
32. Eventos relacionados con contaminación de aire, agua o cualquier otro tipo de contaminación o amenaza de contaminantes.
33. Quiebra financiera
34. Volar o aprender a volar un avión, como piloto o miembro de la tripulación.

**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.