



# CONDICIONADO **SEGURVIAJE**

**CONFIANZA Y TRANQUILIDAD EN  
CUALQUIER PARTE**



## BIENVENIDA

Usted ha adquirido el producto de asistencia en viaje “**SEGURVIAJE**” de **MÉXICO ASISTENCIA**.

A continuación, encontrará las Instrucciones, Condiciones Generales, Definiciones de Servicios y las Restricciones de **SEGURVIAJE**, lo que le permitirá hacer un mejor uso del mismo.

### INSTRUCCIONES PARA UTILIZAR SEGURVIAJE

#### ANTES DEL VIAJE:

1. Verifique que todos los datos en su certificado **SEGURVIAJE** estén correctos. Si hay errores, comuníquese con la empresa donde adquirió el servicio para rectificarlos.
2. Retire del porta-documentos la tarjeta **SEGURVIAJE** y colóquela en un lugar de fácil acceso.
3. Lea atentamente las Instrucciones y Condiciones Generales de **SEGURVIAJE**.

#### DURANTE EL VIAJE:

1. Recuerde siempre tener a la mano el correo electrónico y los números telefónicos de contacto con nuestra Central de Asistencia, mismos que encontrará tanto en su certificado como en su tarjeta **SEGURVIAJE**.
2. Si usted requiere de asistencia, contacte de inmediato a nuestra Central de Asistencia.
3. Al comunicarse con la Central de Asistencia, un operador telefónico le solicitará los siguientes datos
  - a. Nombre completo.
  - b. Teléfonos de contacto.
  - c. Numero de certificado.
  - d. Producto contratado.
  - e. Fecha de vigencia del certificado.
  - f. Motivo de la llamada (descripción de la situación).
  - g. Lugar donde se encuentra (país, ciudad, dirección, hotel, hospital, aeropuerto, etc.).

En caso de que, por fuerza mayor, **si el problema de salud es grave, la necesidad de asistencia es urgente y usted no está en condiciones de llamar a nuestra Central de Asistencia**, lo fundamental es que usted reciba asistencia inmediata en el lugar en que se encuentre, a través de los profesionales y/o establecimientos médicos que puedan atenderlo.

A más tardar a las 48 horas siguientes del hecho, usted o cualquier persona que lo acompañe deberá dar aviso de la ocurrencia del imprevisto a nuestra central de asistencia; a fin de obtener autorización del pago o devolución según el caso y proporcionar toda la información relativa al evento sufrido y a la asistencia recibida.

Siga cuidadosamente estas indicaciones porque son requisito indispensable para recibir los servicios que en su caso procedan.

## CONDICIONES GENERALES DEL PRODUCTO SEGURVIAJE

### PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

**MÉXICO ASISTENCIA** se obliga a prestar al Titular los servicios de asistencia que forman parte del producto contratado y que se estipulan en el Certificado, en aquellos casos en los que el Titular requiera de dichos servicios como consecuencia de un evento o acontecimiento futuro e incierto, fortuito, inesperado y ajeno a la intencionalidad del beneficiario aquí especificado, ocurrido durante el transcurso de un viaje fuera de su domicilio habitual y mientras dure la vigencia del producto **SEGURVIAJE** contratado.

**MÉXICO ASISTENCIA** prestará sus servicios a través de su Central de Asistencia en la Ciudad de México. El Titular se obliga a dar aviso a la Central de Asistencia tantas veces como asistencias precise.

El Titular acepta y reconoce que cada vez que requiera de un servicio de asistencia deberá dar aviso a la Central de Asistencia, en caso contrario o si solicita los servicios por su cuenta, no será devuelto ninguno de los gastos en los que incurra.

**MÉXICO ASISTENCIA** presta los servicios de asistencia a que se refiere el presente Contrato de conformidad con y en cumplimiento a lo dispuesto en el Acuerdo por el que se Fijan los Criterios de Aplicación General Respecto de los Servicios de Asistencia emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

En cumplimiento al Acuerdo descrito en el párrafo anterior, el Titular acepta y reconoce expresamente que **MÉXICO ASISTENCIA** le ha manifestado expresa e inequívocamente y para tal efecto, se hace constar en este Contrato que:

1. Los servicios de asistencia que **MÉXICO ASISTENCIA** otorga no son un contrato de seguro.
2. **MÉXICO ASISTENCIA** cuenta con una póliza de exceso de pérdida para respaldar la suficiencia de los recursos que requiera para el cumplimiento de las obligaciones que asume bajo los servicios de asistencia que preste.
3. El Titular cuenta con la información que identifica a **MÉXICO ASISTENCIA** como el prestador de los servicios.
4. Los derechos del Titular están protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

### SEGUNDA: GENERALIDADES Y DEFINICIONES

Las Condiciones Generales, regulan la prestación de los servicios de asistencia al viajero que **MÉXICO ASISTENCIA** brindará durante la vigencia del certificado y mientras el Titular se encuentre viajando, con el alcance que se define en el certificado y hasta los límites y con las características que correspondan según el producto **SEGURVIAJE** contratado y que se informan en el certificado.

Para los efectos de este documento se entenderá por:

**Accidente:** todo suceso súbito e imprevisto que derive de una causa violenta, externa y ajena a la intencionalidad del Titular, que ponga en peligro la integridad y salud del mismo, que ocurra dentro del periodo de vigencia del Producto **SEGURVIAJE** contratado, durante el transcurso del viaje y que ocasione en el Titular una lesión corporal.

También se considerarán como accidentes:

- La **asfixia** por ingestión de materias líquidas o sólidas no alimenticias.
- Las **lesiones** que sean consecuencia de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos causados por un accidente cubierto por el producto **SEGURVIAJE** contratado.

**Certificado:** es el instrumento derivado del contrato de Prestación de Servicios al Viajero entregado a éste último, que especifica el producto adquirido, determina las condiciones bajo las cuales las partes del contrato han convenido cumplir sus obligaciones y que contiene el nombre, edad, domicilio del viajero, vigencia del producto, duración del viaje, fecha de emisión y el nombre del ente emisor.

**Domicilio del Titular:** el que conste especificado en el certificado. Toda comunicación que deba hacerse al Titular, será válida si se la dirige a este domicilio.

**Enfermedad:** toda alteración de la salud (dolencia, padecimiento o patología) sufrida de forma súbita, que se manifiesten por primera vez en el transcurso del viaje y durante la vigencia del producto **SEGURVIAJE** contratado; cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido y que no esté comprendida dentro de los dos grupos siguientes:

- Enfermedad congénita: es aquella que existe en el momento del nacimiento como consecuencia de factores hereditarios, agudización de padecimientos o afecciones adquiridas durante la gestación.
- Enfermedad preexistente: es la padecida por el Titular con anterioridad a la fecha de contratación del **SEGURVIAJE**, independientemente del momento en que se manifieste y si es conocida o no por el Titular.

**Enfermedad aguda:** evento de corta duración, severo, que altera el estado de salud de la persona; provocando dolor, debilidad u otra manifestación que puede interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales.

**Enfermedad grave:** es una alteración de la salud que implique hospitalización y que, a juicio del equipo médico de **MÉXICO ASISTENCIA** imposibilite la iniciación o continuidad del viaje del Titular o su continuación en la fecha prevista o conlleve riesgo de muerte.

**Emergencia Médica:** condición patológica de carácter súbito y repentino que requiere de una atención inmediata.

**Fortuito:** suceso que acontece por azar, sin poder imputar a nadie su origen.

**Lugar de residencia habitual:** localidad en la que el Titular reside habitualmente y a la que se realizarán las repatriaciones y retornos urgentes previstos.

**Medicamentos ambulatorios:** todos los medicamentos recetados o suministrados al paciente sin hospitalización. Se requiere receta médica.

**Medicamentos por hospitalización:** todos los medicamentos suministrados al paciente mientras está hospitalizado. Se requiere receta médica.

**Material ortopédico:**

**Prótesis:** todo elemento de cualquier naturaleza, que reemplaza temporal o permanentemente la ausencia de un órgano, tejido, fluido orgánico, miembro o parte de alguno de éstos. A título de ejemplo, tienen esa consideración los elementos mecánicos o biológicos tales como recambios valvulares cardiacos, sustituciones articulares, piel sintética, lentes intraoculares, los materiales biológicos (córnea), los fluidos, geles y líquidos sintéticos o semi sintéticos sustitutivos de humores (secreciones corporales como son: sudor, grasa y lágrimas) o líquidos orgánicos, reservorios de medicamentos, sistema de oxigenoterapia ambulantes, etc.

**Órtesis:** piezas anatómicas o elementos de cualquier naturaleza utilizados para prevenir o corregir las deformaciones temporales o permanentes del cuerpo (bastones, collarín cervical, silla de ruedas, muletas, etc.).

**Material de osteosíntesis:** piezas o elementos metálicos o de cualquier otra naturaleza empleados para la unión de los extremos de un hueso fracturado, o para soldar extremos articulares, mediante intervención quirúrgica y que sea reutilizable.

**Práctica profesional:** es toda aquella actividad realizada por un especialista, en este particular por deportistas de alto rendimiento, a cambio de recibir una remuneración económica.

**Prestador de Servicios:** el obligado a prestar los Servicios de Asistencia ya sea **MÉXICO ASISTENCIA** o algún tercero en caso de que Asistencia no los lleve a cabo de manera directa.

**Producto contratado:** conjunto de beneficios que el Titular ha escogido y que constan en el certificado.

**Tarjeta:** es la credencial que se entrega al Titular antes de su viaje, en el porta-documentos y que contiene el número de teléfono de la central de asistencia a la que debe llamar.

**Titular:** persona(s) beneficiaria(s) de los servicios contratados con **SEGURVIAJE** y cuyos datos particulares figuran en el certificado. Cuando se trata de grupos o de familias, los beneficios corresponden de manera individual a cada uno de sus componentes.

**Viaje:** es el trayecto que comprende entre la salida del Titular de su lugar de residencia habitual, de manera temporal por motivo de placer, de negocios o de estudios hasta su regreso nuevamente a su lugar de residencia habitual. En todos los casos el Titular deberá acreditar fehacientemente la fecha de salida y la duración del viaje, pudiendo **MÉXICO ASISTENCIA** requerir la presentación de toda la documentación que le sea necesaria para efectuar dicha acreditación. La negativa por parte del Titular a presentar dicha documentación, libera a **MÉXICO ASISTENCIA** de prestar servicio alguno.

**TERCERA: ÁMBITO TERRITORIAL**

- a) Nacional: para certificados que habiliten prestaciones en la República Mexicana (planes nacionales y receptivos).
- b) Internacional: para certificados que habiliten prestaciones internacionales.

#### **CUARTA: VIGENCIA DE LOS SERVICIOS**

Los servicios de **SEGURVIAJE** se prestarán desde que el Titular sale de su lugar de residencia habitual y concluyen cuando el mismo regrese a su lugar de residencia habitual siempre y cuando el certificado se encuentre vigente y sólo mientras el Titular se encuentre viajando.

El servicio de cancelación de viaje estará vigente desde el momento de contratación y emisión del certificado **SEGURVIAJE**, hasta la fecha de inicio del viaje.

Todos los demás servicios contemplados en el producto **SEGURVIAJE** estarán vigentes desde el momento en que el Titular comience su viaje hasta que termine la vigencia del certificado; la vigencia del certificado finaliza en la fecha indicada en el mismo o en el momento en que el pasajero regrese a su lugar de residencia habitual, lo que suceda primero.

Será condición de validez del certificado que el agente emisor haya comunicado fehacientemente a **MÉXICO ASISTENCIA** su contratación con anterioridad a la entrada en vigencia del mismo y el Titular haya pagado el precio del producto contratado.

Una vez iniciada la vigencia del certificado, no podrán hacerse cambios de vigencia ni se procederá a la cancelación del certificado por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia.

La finalización de la vigencia implicará automáticamente el cese de todos los servicios por lo que no podrán solicitarse servicios con posterioridad a la vigencia del producto indicada en el certificado.

Cuando el Titular interrumpa imprevistamente su viaje, cualquiera sea la razón, y regrese a su lugar de residencia habitual, el certificado dejará de tener validez a partir de ese instante. En tal caso, el Titular no podrá reclamar devolución alguna por el periodo de tiempo no transcurrido ni utilizado.

Si el Titular desea extender la vigencia de su certificado debido a que aún continúa con su viaje, podrá contratar los días adicionales faltantes para la finalización del mismo siempre y cuando ésta extensión sea emitida con la fecha siguiente inmediata a la finalización de vigencia del primer certificado, de no ser así **MÉXICO ASISTENCIA** se abstiene de brindar cualquier asistencia enlistada en el certificado **SEGURVIAJE** contratado. Así mismo el Titular se obliga a cubrir el monto estipulado por los días adicionales contratados.

El Titular de un certificado con vigencia **ANUAL** puede realizar un número ilimitado de viajes durante su periodo de vigencia, pero la prestación de los servicios de **MÉXICO ASISTENCIA** se limita a la cantidad de días consecutivos por viaje que corresponda al tipo de producto **SEGURVIAJE** adquirido que se informa en el cuadro de prestaciones y sólo mientras el Titular se encuentre viajando.

#### **QUINTA: OBLIGACIONES DEL TITULAR**

En todos los casos y para todos los servicios el Titular se obliga a:

- a) Pagar la contraprestación por los servicios contratados con anterioridad al inicio del viaje.
- b) Recibir la previa autorización de **MÉXICO ASISTENCIA** antes de tomar cualquier iniciativa o solicitar cualquier servicio.
- c) Aceptar las soluciones propuestas por **MÉXICO ASISTENCIA**.
- d) Autorizar a los profesionales o instituciones médicas intervinientes a revelar a **MÉXICO ASISTENCIA** o a cualquiera de sus representantes acreditados, la historia clínica, así como toda información que le sea necesaria para llevar a cabo la prestación de los servicios contratados, así como también examinar todos los elementos relativos a los mismos.

- e) Cumplir con las normas y recomendaciones sanitarias del país o países a visitar (vacunas e inmunizaciones).
- f) Proveer la documentación que permita establecer la procedencia del caso, y toda la información médica, inclusive la anterior al viaje, o de cualquier índole que le sea necesaria a **MÉXICO ASISTENCIA** para la prestación de sus servicios.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones liberará a **MÉXICO ASISTENCIA** de toda responsabilidad bajo este contrato. Asimismo, **MÉXICO ASISTENCIA** estará liberada de cualquier responsabilidad cuando esté imposibilitada a prestar servicios por caso fortuito o fuerza mayor, por decisión autónoma del Titular o de sus responsables, asimismo, no será responsable por los retrasos o incumplimientos imputables a procedimientos administrativos o políticos de un país determinado.

#### **SEXTA: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA**

**MÉXICO ASISTENCIA** se obliga a prestar los servicios contratados en los siguientes casos y situaciones, siempre dentro de los límites establecidos para cada tipo de servicio y del cumplimiento de las presentes Condiciones Generales en su totalidad, cuando se produzcan todas y cada una de las siguientes circunstancias:

- a) Cuando exista autorización concedida previamente por el Centro de Atención telefónica de **MÉXICO ASISTENCIA**.
- b) Previa presentación del Pasaporte con los sellos de las autoridades de Migraciones correspondientes a las fechas de salida y entrada al país de origen, como documentación complementaria o las constancias de salida y entrada al país de origen si no fuera requerido pasaporte por las autoridades migratorias.

En caso de que el Titular, por causas de fuerza mayor, no hubiera podido completar la solicitud de autorización previa para contratar servicios por su cuenta, deberá comunicar el hecho ocurrido al Centro de Atención Telefónica obligatoriamente dentro de las 48 horas siguientes en caso que el hecho se produzca en tierra firme; o dentro de las 72 horas siguientes o al arribar al primer puerto posterior a la ocurrencia del hecho, lo que ocurra primero, en caso que el hecho se produzca mientras el Titular se encuentre en aguas abiertas.

El Titular deberá proporcionar todos los datos que le sean solicitados para constatar el servicio obtenido, la causa de la emergencia que lo motivó y la imposibilidad de comunicación previa. Lo anteriormente expuesto es condición para poder obtener una autorización de devolución de los gastos afrontados.

En todos los casos se deberá hacer mención expresa de la autorización concedida por **MÉXICO ASISTENCIA** durante la emergencia. Toda documentación referida a solicitud de devolución de gastos deberá ser presentada dentro de los 30 días inmediatos a la finalización de la vigencia del certificado y/o viaje, lo que ocurra antes. Las presentaciones fuera de este término, no serán atendidas y **MÉXICO ASISTENCIA** quedará liberada de toda responsabilidad.

Para la devolución del costo de llamadas telefónicas al Centro de Atención Telefónica de **MÉXICO ASISTENCIA** el Titular deberá presentar la factura original; en la cual debe constar el número telefónico al que ha realizado el llamado. Serán reintegrados exclusivamente los importes de comunicaciones al Centro de Atención Telefónica de **MÉXICO ASISTENCIA**.

En caso que se realicen viajes compuestos por varios integrantes (grupos de estudiantes escolares y/o universitarios, pasajeros de Instituciones, asistentes a congresos u otros viajes colectivos) y durante el mismo se produzca más de una asistencia, se deberá informar a el Centro de Atención Telefónica de **MÉXICO ASISTENCIA** sobre cada uno de los casos; y cuando se trate de devoluciones, se deberán presentar los comprobantes de cada pasajero asistido con el nombre, número de certificado, las recetas médicas y los comprobantes de las facturas de compra de las farmacias indicadas por el médico tratante, además de adjuntar a la documentación el listado completo de los integrantes del grupo que hubiera solicitado asistencia. **MÉXICO ASISTENCIA** podrá denegar la solicitud de no cumplirse con estos requisitos.

Omitido por cualquier circunstancia el cumplimiento de cualquier requisito, **MÉXICO ASISTENCIA** quedará facultada para negar la devolución conforme a la evaluación que resultare de auditar el gasto.

Las solicitudes de devoluciones deberán presentarse en las oficinas de **MÉXICO ASISTENCIA**, ubicadas en Av. Revolución #507 Col. San Pedro de los Pinos, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03800, Ciudad de México, México.

Toda solicitud de devolución será sometida a dictamen del personal técnico y médico de **MÉXICO ASISTENCIA**; quienes determinarán la procedencia total o parcial o la improcedencia de los conceptos reclamados.

#### **SÉPTIMA: OBLIGACIONES DE MÉXICO ASISTENCIA**

Las obligaciones asumidas por **MÉXICO ASISTENCIA** sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del certificado o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior.

Quedan expresamente excluidas todas las enfermedades pre-existentes o congénitas, crónicas o no, conocidas o no por el Titular, las enfermedades en curso de tratamiento, así como sus consecuencias y agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. En estos casos **MÉXICO ASISTENCIA** sólo reconocerá, si a su exclusivo juicio correspondiese, la primera atención por la que se determine la preexistencia de la enfermedad.

Toda documentación requerida al Titular (informes de auditoría médica de **MÉXICO ASISTENCIA**, historia clínica, estudios, etc.), no podrá ser entregada a terceros que lo soliciten, salvo autorización por escrito del Titular o requerimiento judicial.

#### **OCTAVA: CONDICIONES GENERALES**

Los derechos otorgados por el presente contrato podrán utilizarse durante la vigencia del producto **SEGURVIAJE** contratado, las 24 horas del día, durante el transcurso del viaje y hasta los límites indicados, según el tipo de Producto **SEGURVIAJE** contratado.

#### **PRESTACIONES**

Las prestaciones operarán siempre y cuando el certificado **SEGURVIAJE** haya sido pagado, mientras el mismo se encuentre vigente y el Titular se encuentre de viaje; siempre de acuerdo a los servicios y montos del producto **SEGURVIAJE** contratado.



A continuación, se describen los distintos servicios coordinados y mediados por **MÉXICO ASISTENCIA** y ofrecidos por profesionales calificados, así como las características y condiciones de uso de cada uno de ellos.

Para hacer uso de éstos beneficios, el Titular deberá tener en cuenta, además de las Condiciones Generales, el Certificado y las Restricciones del Producto o modalidad de **SEGURVIAJE** contratada.

### **1. Adelanto de Fondo para Emergencias**

En caso de emergencia justificada y previa disponibilidad de **MÉXICO ASISTENCIA**, el titular podrá solicitar que envíe de una suma de dinero acorde a la emergencia acontecida, enviada por parte de un familiar o conocido del Titular, hasta el límite máximo que por viaje corresponda al producto **SEGURVIAJE** contratado, siempre y cuando **MÉXICO ASISTENCIA** reciba la totalidad del monto, antes de efectuar la transferencia.

### **2. Adelanto de Fianza**

**MÉXICO ASISTENCIA** garantizará en calidad de préstamo al Titular, hasta la suma global contratada de acuerdo al Producto **SEGURVIAJE** elegido, el pago de una fianza legal exigida por las autoridades para su libertad condicional, cuando el Titular fuera detenido imputándole una responsabilidad en un accidente de tránsito, siempre que el mismo no se trate de cargos por acción criminal. Esta prestación está sujeta a la verificación de dichos cargos tanto nacional como internacionalmente.

### **3. Asistencia Médica de Emergencia por Accidente.**

En caso de accidente grave del Titular, sobrevenido durante el periodo de viaje, **MÉXICO ASISTENCIA** se hará cargo de la ambulancia, los gastos médicos, de los gastos de enfermería y de los productos farmacéuticos prescritos por el Médico que le atienda para conseguir la estabilización del Titular; hasta el límite que haya sido establecido de acuerdo al producto **SEGURVIAJE** contratado y descrito en el certificado.

### **4. Asistencia Médica de Emergencia por Enfermedad.**

En caso de enfermedad aguda y repentina del Titular, sobrevenida durante el periodo de viaje, **MÉXICO ASISTENCIA** se hará cargo de la ambulancia, los gastos de hospitalización, de las intervenciones quirúrgicas, de los honorarios médicos, de los gastos de enfermería y de los productos farmacéuticos prescritos por el Médico que le atienda para conseguir la estabilización del Titular; hasta el límite que haya sido establecido de acuerdo al producto **SEGURVIAJE** contratado y descrito en el certificado.

En los dos casos anteriores, el equipo médico de **MÉXICO ASISTENCIA** mantendrá permanentemente los contactos en sitio o telefónicos necesarios con el centro y con los médicos que atiendan al Titular y **MÉXICO ASISTENCIA** supervisará que la asistencia médica sea la adecuada.

El equipo médico de **MÉXICO ASISTENCIA** dará al Titular atención médica de urgencia en el lugar donde se encuentre y lo trasladará al Hospital, Centro Médico, Clínica o Consultorio más cercano con capacidad para atenderlo de acuerdo a la emergencia.

El monto máximo de los servicios médicos por todos los servicios detallados en el presente punto se define en el producto **SEGURVIAJE** contratado, descrito en el Certificado.

### **Restricciones Médicas y Hospitalarias:**

Quedan expresamente excluidos cualesquiera servicios y gastos médicos por accidente prestados por terceras personas que no formen parte del equipo médico de **MÉXICO ASISTENCIA** y todos aquellos servicios que no consistan en un tratamiento paliativo, inicial y urgente de la crisis médica que sufra el Titular en el lugar en donde se encuentre, así como:

- a) Las enfermedades preexistentes, congénitas y/o recurrentes, conocidas o no por el Titular, así como también sus consecuencias y agudizaciones. Las mismas serán determinadas por el departamento médico de la compañía.
- b) La asistencia por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
- c) Afecciones, lesiones y sus consecuencias o complicaciones producto de tratamientos y atenciones no brindadas por profesionales no pertenecientes al equipo médico de la compañía.
- d) El seguimiento rutinario del embarazo, parto, complicación del mismo o interrupción voluntaria del embarazo, tanto si el embarazo ha tenido lugar durante el viaje como si era anterior al inicio del mismo.
- e) Toda implantación, reposición, y/o reparación de artículos de ortopedia, audífonos, lentes, lentes de contacto.
- f) Los trasplantes de cualquier tipo de órganos o tejidos.
- g) Las enfermedades mentales, trastornos psiquiátricos, depresiones o por cualquier tipo de enfermedad mental o nerviosa.
- h) Asistencia médica-hospitalaria si el gasto médico se lleva a cabo en contra de la opinión de un médico.
- i) Los chequeos o exámenes médicos de rutina.
- j) Tratamientos cosméticos, cirugía estética o reconstructiva o tratamientos de disminución de peso.
- k) Tratamientos de rehabilitación o terapia de recuperación física que no sea causado por un accidente cubierto durante el viaje, y que no sea lo establecido en la prestación del producto **SEGURVIAJE** contratado.
- l) Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así como también SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS). Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad de Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS COV-2, así como cualquier mutación o variación de ambos.  
También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.  
Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.
- m) Hipertensión arterial y todas sus consecuencias y derivaciones, así como los controles de tensión arterial.

- n) Enfermedades infecciosas, tales como la del sueño, malaria, paludismo, fiebre amarilla y, en general, enfermedades de cualquier naturaleza, desvanecimientos, síncope, ataques de apoplejía, epilepsia o epileptiformes.
- o) Lesiones derivadas de acciones intencionales, tanto en agresiones como contra sí mismo, así como la incitación a terceros a cometerlas en perjuicio del Titular.
- p) Las lesiones derivadas de la práctica de deportes de alto riesgo no cubiertos.
- q) Lesiones producidas por la participación directa o indirecta en manifestaciones y/o protestas.
- r) Las lesiones que sean consecuencia de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos ocasionados por un accidente no cubierto por el certificado **SEGURVIAJE**.
- s) Los accidentes considerados legalmente como de trabajo o laborales, consecuencia de un riesgo inherente al trabajo del Titular.

#### **5. Traslado Médico de Emergencia**

Si durante el transcurso del viaje y durante la vigencia del certificado **SEGURVIAJE**, el Titular sufre un accidente o enfermedad aguda y repentina que le ocasione una condición médica crítica **MÉXICO ASISTENCIA** coordinará y prestará los servicios de transporte médico del Titular hasta el centro hospitalario más cercano y apropiado.

Lo anterior puede ser desde el lugar donde se encuentre el Titular en el momento en que se presenta la emergencia o el traslado de un hospital a otro si el lugar de hospitalización no fuere el más adecuado, según el criterio del médico tratante, acorde a la naturaleza de las heridas o de la enfermedad.

**MÉXICO ASISTENCIA**, a través de su equipo médico, será quien decida a qué centro médico se trasladará al Titular en función de la situación o gravedad en la que éste se encuentre y el medio de transporte más adecuado. Este servicio estará sujeto al límite máximo establecido por todos los conceptos de acuerdo al producto **SEGURVIAJE** contratado.

#### **Restricciones:**

Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así como también SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS). Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad de Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS COV-2, así como cualquier mutación o variación de ambos.

También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.

Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

#### **6. Repatriación o Traslado Médico a Lugar de Origen o Residencia Habitual**

En caso de accidente o enfermedad aguda y repentina del Titular, mientras se encuentre de viaje, fuera de localidad de residencia habitual; y siempre que el lugar en el que se encuentre desplazado no existan los medios, ni la capacidad técnica y científica para el tratamiento adecuado para su patología, y que el equipo médico de **MÉXICO ASISTENCIA** decida que es necesaria la repatriación

o el traslado hasta un centro médico convenientemente equipado en su lugar de residencia habitual, **MÉXICO ASISTENCIA** trasladará al Titular al centro médico que determine el equipo médico de **MÉXICO ASISTENCIA** y estará en contacto permanente con los médicos que atiendan al Titular, supervisando que éste reciba la atención médica adecuada.

**Restricciones:**

Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así como también SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS). Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad de Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS COV-2, así como cualquier mutación o variación de ambos.

También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.

Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

**7. Repatriación o Traslado Funerario a Lugar de Origen o Residencia Habitual**

En caso de fallecimiento del Titular, **MÉXICO ASISTENCIA** efectuará los trámites correspondientes y llevará a cabo el traslado o la repatriación de sus restos mortales hasta el aeropuerto más cercano de su lugar de residencia habitual. Los servicios no incluyen servicios funerarios, ni gastos relacionados con la inhumación, cremación, velación u otras ceremonias funerarias. Estos servicios estarán sujetos a las leyes y políticas aplicables en el o los países respectivos y sujetos a los límites y condiciones de los servicios contratados.

**Restricciones:**

Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así como también SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS). Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad de Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS COV-2, así como cualquier mutación o variación de ambos.

También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.

Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

**8. Medicamentos Ambulatorios**

En caso de enfermedad aguda y repentina o accidente cubierto del Titular y siempre que las disposiciones legales y de comercio del lugar en el que se encuentre el Titular lo permitan, **MÉXICO ASISTENCIA** enviará los productos farmacéuticos prescritos por el médico que le asiste mientras el Titular se encuentre de viaje y el certificado **SEGURVIAJE** esté vigente; y que están directamente relacionados con la patología objeto de la asistencia, ya sea ambulatoria o por internamiento. El monto de ésta prestación se encuentra sujeto al límite máximo establecido según el producto **SEGURVIAJE** contratado.

**Restricciones:**

Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así como también SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS). Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad de Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS COV-2, así como cualquier mutación o variación de ambos.

También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.

Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

**9. Asistencia Odontológica de Emergencia**

**MÉXICO ASISTENCIA** prestará a través de su equipo médico la atención odontológica paliativa, inicial y urgente que requiera el Titular en caso de accidente o problemas odontológicos críticos que requieran una atención de urgencia, mientras el Titular se encuentre de viaje y el certificado **SEGURVIAJE** esté vigente. El monto de ésta prestación tiene un límite máximo establecido según el producto **SEGURVIAJE** contratado. Estos servicios están sujetos a tratamiento del dolor, infección y extracción de piezas dentales que requieran tratamiento paliativo, inicial y urgente.

**10. Extensión Hospitalaria**

Terminada la vigencia del certificado adquirido por el Titular y si éste se encuentra hospitalizado, **MÉXICO ASISTENCIA** prestará a través de un prestador de servicios, los servicios de habitación por un periodo adicional de acuerdo con el producto **SEGURVIAJE** contratado. Los días adicionales son solo para hospedaje hospitalario y siempre y cuando la suma máxima o límite máximo no haya sido alcanzado. Terminado el periodo adicional, el Titular será responsable por el pago de todos los costos de hospitalización.

**Restricciones:**

Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así como también SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS). Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad de Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS COV-2, así como cualquier mutación o variación de ambos.

También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.

Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

**11. Gastos de Hotel por Convalecencia**

**MÉXICO ASISTENCIA** prestará los servicios de hospedaje por convalecencia del Titular, cuando por enfermedad aguda y repentina o accidente, el Titular haya permanecido internado en un hospital y precise prolongar la estadía por prescripción del médico tratante; y la misma haya sido aceptada y autorizada por el equipo médico de **MÉXICO ASISTENCIA**. Este servicio estará sujeto a un monto

máximo determinado por el producto **SEGURVIAJE** contratado. **MÉXICO ASISTENCIA** no pagará gasto adicional alguno al costo del hospedaje por convalecencia, tales como; bebidas alcohólicas, lavandería, alimentos y servicios extras.

**Restricciones:**

Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así como también SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS). Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad de Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS COV-2, así como cualquier mutación o variación de ambos.

También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.

Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

**12. Traslado de un Familiar en caso de Emergencia**

En caso de fallecimiento del Titular o en caso de su hospitalización por un accidente o enfermedad aguda y repentina, que requiera más de cinco días de hospitalización, **MÉXICO ASISTENCIA** trasladará a un familiar directo desde el lugar de la residencia habitual del Titular al lugar de hospitalización y posteriormente lo trasladará de regreso a su lugar de residencia habitual. Éste servicio estará sujeto al límite máximo determinado por el producto **SEGURVIAJE** contratado.

**Restricciones:**

Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así como también SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS). Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad de Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS COV-2, así como cualquier mutación o variación de ambos.

También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.

Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

**13. Hospedaje de un Familiar en caso de Emergencia**

En caso de fallecimiento del Titular o en caso de su hospitalización por un accidente o enfermedad aguda y repentina, que requiera más de cinco días de hospitalización, **MÉXICO ASISTENCIA** prestará los servicios de hospedaje del acompañante desplazado (solo a quien se haya facilitado el transporte indicado en el inciso anterior). Éste servicio estará sujeto al monto máximo indicado en el producto **SEGURVIAJE** contratado. **MÉXICO ASISTENCIA** no pagará gasto adicional alguno al costo del hospedaje del familiar, tales como; bebidas alcohólicas, lavandería, alimentos y servicios extras.

**Restricciones:**

Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así como también SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS). Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad de Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS COV-2, así como cualquier mutación o variación de ambos.

También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.

Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

**14. Traslado y Acompañamiento de Menores**

Si los menores de dieciséis años que viajan con el Titular y por causa de un accidente o enfermedad aguda y repentina o traslado de éste, quedan desatendidos y no pudieran continuar el viaje, **MÉXICO ASISTENCIA** organizará su regreso a su lugar de residencia habitual o al lugar de regreso establecido en sus boletos aéreos u otros medios de transporte originales, con una persona que los acompañe. En caso de que los menores puedan efectuar tal regreso con el boleto aéreo original o boletos originales de otro medio de transporte.

De no ser posible lo anterior, **MÉXICO ASISTENCIA** proveerá al menor con los boletos que sean necesarios para que dicho acompañamiento y traslado se pueda llevar a cabo.

**15. Retorno anticipado del Titular por Fallecimiento de un Familiar Directo**

Cuando el Titular tenga que interrumpir el viaje por el fallecimiento de un familiar directo; padres, cónyuge, hijos y hermanos del mismo; **MÉXICO ASISTENCIA** trasladará al Titular a su lugar de residencia habitual o hasta el lugar de inhumación en el país de residencia habitual del Titular. A efecto de que **MÉXICO ASISTENCIA** preste éste servicio, el Titular deberá proporcionar los documentos o certificados que comprueben o certifiquen el hecho que hubiera producido la interrupción del viaje (certificado de defunción).

**Restricciones:**

Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así como también SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS). Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad de Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS COV-2, así como cualquier mutación o variación de ambos.

También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.

Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

### **16. Retorno anticipado del Titular por Hospitalización de un Familiar Directo**

Cuando el Titular tenga que interrumpir el viaje por hospitalización de un familiar directo; padres, cónyuge, hijos y hermanos del mismo durante un periodo superior a 5 días, **MÉXICO ASISTENCIA** se hará cargo de su desplazamiento hasta su lugar de residencia habitual o hasta el lugar de hospitalización en el país de residencia habitual del Titular. A efecto de que **MÉXICO ASISTENCIA** preste éste servicio, el Titular deberá proporcionar los documentos o certificados que comprueben o certifiquen el hecho que hubiera producido la interrupción del viaje.

#### **Restricciones:**

Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así como también SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS). Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad de Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS COV-2, así como cualquier mutación o variación de ambos.

También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.

Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

### **17. Retorno por Siniestro en Domicilio**

**MÉXICO ASISTENCIA** prestará los servicios de transporte del Titular hasta su domicilio, como consecuencia de incendio grave, explosión o robo con violencia (violación de puertas o ventanas) en su residencia habitual, siempre y cuando ésta haya quedado en condiciones inhabitables o con un grave riesgo de que se produzcan mayores daños, siempre que no hubiese persona que pueda hacerse cargo de la situación, justificando así su presencia y necesidad de traslado.

De no ser posible lo anterior, **MÉXICO ASISTENCIA** proveerá al menor con los boletos que sean necesarios para que dicho acompañamiento y traslado se pueda llevar a cabo.

### **18. Traslado de un Ejecutivo Suplente**

En caso de que el Titular se encuentre en viaje de negocios nacionales o internacionales y fuera hospitalizado a consecuencia de una emergencia médica cubierta, que le impida proseguir con el objetivo de su viaje profesional, **MÉXICO ASISTENCIA** transportará a otra persona designada por la empresa del Titular al lugar en el que se encuentre el Titular. El ejecutivo reemplazante deberá adquirir al momento de iniciar el viaje, y por toda la duración del mismo, el mismo producto que había contratado el ejecutivo a reemplazar.

#### **Restricciones:**

Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así como también SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS). Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad de Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS COV-2, así como cualquier mutación o variación de ambos.



También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.

Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

### **19. Cancelación de Viaje**

Este servicio tiene vigencia desde la fecha de contratación del producto **SEGURVIAJE** y finaliza en la fecha inicio del viaje. La garantía únicamente tendrá validez si se contrata y paga el producto **SEGURVIAJE** en la misma fecha que se paga el viaje ya sea parcial o total.

**MÉXICO ASISTENCIA** devolverá las cantidades no reembolsables pagadas por el Titular, correspondientes a los servicios de viaje no utilizados, el hospedaje, así como el traslado a su domicilio, siempre que el viaje se cancele antes de su inicio y exclusivamente por una de las causas siguientes sobrevenidas después de la contratación del producto **SEGURVIAJE** y que impidan efectuar el viaje en las fechas contratadas y hasta por los límites establecidos para éste servicio:

- a. Fallecimiento, accidente o enfermedad grave del Titular o familiar directo; padres, cónyuge, hijos y hermanos del mismo.  
Por enfermedad grave se entiende una alteración de la salud no preexistente que implique hospitalización y que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Titular para iniciar el viaje en la fecha consignada en la Certificado contratado. Por accidente grave se entiende se entiende un daño corporal no intencional, con una causa externa, que implique hospitalización y que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Titular para iniciar el viaje en la fecha consignada en el Certificado contratado.
- b. Si la persona que acompaña al Titular en el viaje (se entiende por acompañante la persona que comparte la misma habitación de hotel o la misma cabina de crucero) o un familiar directo: padres, cónyuge, hijos y hermanos del mismo; también poseedora de un producto **SEGURVIAJE** en las mismas condiciones que el anterior, se viese obligada a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente y debido a ello, tenga el Titular que viajar solo o ser el Titular menor o discapacitado.
- c. Daños que por robo, incendio o inundación en su residencia habitual o en sus locales profesionales que los hiciera inhabitables o con grave riesgo de que se produzcan mayores daños que justifiquen de forma imperativa su presencia.
- d. Convocatoria del Titular a requerimiento de organismos oficiales del Estado.
- e. Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.
- f. Convocatoria como miembro de una mesa electoral.
- g. Cuarentena medica como consecuencia de suceso accidental.
- h. Robo de documentación o equipaje hasta 48 horas antes del inicio del viaje y que imposibilite al Titular iniciar el mismo.
- i. Incorporación a un nuevo puesto de trabajo en empresa distinta de la actual y que no pertenezca al mismo grupo empresarial, con contrato laboral.

- j. Traslado imprevisto y obligatorio a un centro de trabajo localizado en distinta ciudad a la de su residencia y por un periodo superior a tres meses.
- k. Despido laboral del Titular.
- l. La entrega en adopción de un niño.
- m. Trasplante de un órgano del Titular o padres, cónyuge, hijos y hermanos del mismo.
- n. Operación de emergencia del Titular o padres, cónyuge, hijos y hermanos del mismo.
- o. Complicaciones graves del embarazo o aborto involuntario, que por prescripción médica impidan la realización del viaje. Las complicaciones deben ser posteriores a la compra del viaje y del producto **SEGURVIAJE** contratado.

**Restricciones:**

Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así como también SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS). Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad de Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS COV-2, así como cualquier mutación o variación de ambos.

También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.

Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

**20. Gastos por Demora de Vuelo**

**MÉXICO ASISTENCIA** devolverá al Titular los gastos únicamente por alimentación, hospedaje y comunicaciones incurridos por demora de más de seis horas, siempre y cuando la demora no sea imputable al Titular, sujeto a los límites establecidos en el producto **SEGURVIAJE** contratado y contra la prestación de comprobantes digitales fehacientes de los gastos incurridos.

Para acceder a éste beneficio, deberá comunicarse desde el aeropuerto donde se encuentre, con el Centro de Atención Telefónica inmediatamente después de confirmarse la demora de su vuelo original; y deberá posteriormente presentar una constancia escrita de la línea aérea que certifique la demora sufrida.

Éste beneficio queda excluido si el Titular viaja con pasaje aéreo sujeto a disponibilidad de espacio o si la demora es por huelga convocada por empleados propios o de empresas subcontratadas por la compañía aérea y/o de los aeropuertos. La cancelación o negación de embarque que se produce por caso fortuito o de fuerza mayor según su definición legal, que impida a la aerolínea cumplir su itinerario normal.

**Restricciones:**

Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así como también SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS). Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad de Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS COV-2, así como cualquier mutación o variación de ambos.

También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.

Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

#### **21. Demora de Equipaje Registrado**

Si el Titular sufriera el extravío de su equipaje facturado durante su transporte en aerolínea comercial, éste debe ser notificado inmediatamente antes de salir del lugar de retiro de equipajes del aeropuerto y solicitar un comprobante de notificación de pérdida del transportista (Property Irregularity Report) "P.I.R." Al mismo tiempo debe notificar este evento a **MÉXICO ASISTENCIA**.

Si su equipaje no fuera recuperado, después de las 6 horas siguientes a la notificación, **MÉXICO ASISTENCIA** devolverá al Titular únicamente los gastos incurridos por la compra de artículos y efectos personales necesarios hasta por un valor igual al establecido en el certificado del producto **SEGURVIAJE** contratado, por viaje, contra la entrega de los comprobantes y el documento de reporte del transportista (P.I.R.)

#### **22. Localización de Equipaje Registrado**

**MÉXICO ASISTENCIA** prestará al Titular servicios para la localización de equipaje registrado que no sea entregado en el destino y en su caso, brindará asesoría para denunciar el robo o extravío del equipaje.

#### **23. Envío de Equipaje Registrado**

En caso de recuperar el equipaje registrado, **MÉXICO ASISTENCIA** se encargará de enviarlo al destino de viaje previsto por el Titular o a su lugar de residencia habitual.

#### **24. Pérdida de Equipaje Registrado**

Si el Titular sufriera la pérdida definitiva de su equipaje registrado durante su transporte en vuelo regular de aerolínea comercial, **MÉXICO ASISTENCIA** coordinará el pago al Titular, de acuerdo al producto **SEGURVIAJE** contratado.

Para proceder a realizar el pago es necesario que el Titular suministre el documento justificativo de la pérdida "P.I.R." y fotocopia del boleto aéreo.

Para el cumplimiento de este beneficio es indispensable que:

- a) El equipaje se haya perdido en el trayecto y durante un vuelo regular de una aerolínea comercial.
- b) El equipaje haya sido registrado y despachado por la línea aérea.
- c) La línea aérea haya reconocido por escrito la pérdida del equipaje
- d) Se requiere el pago de la indemnización de la línea aérea; **MÉXICO ASISTENCIA** efectuará el abono al Titular exclusivamente cuando se presente el comprobante de liquidación de pago por parte de la línea aérea.

### **Instrucciones en caso de Extravío de Equipaje**

1. Apenas constate la falta de su equipaje, diríjase al mostrador de la compañía aérea o a la persona responsable de la misma dentro del mismo recinto en el que llegan los equipajes.
2. Obtenga y complete el formulario P.I.R. que deberá ser previsto por la compañía aérea.
3. Antes de abandonar el aeropuerto comuníquese telefónicamente con la Central de Asistencia para notificar el extravío de su equipaje.
4. Informe a la Central de Asistencia su domicilio permanente, el domicilio del lugar donde estará los próximos días y su próximo itinerario.
5. Verifique en las Condiciones Generales de servicio SEGURVIAJE las condiciones aplicables al producto contratado.

### **Disposiciones generales para la devolución**

El Titular tendrá derecho a percibir hasta el monto máximo indicado en su certificado en conjunto por compensación y/o devolución sin importar la cantidad de eventos (demora o pérdida) que pudieran ocurrir durante la vigencia de su certificado SEGURVIAJE, incluso si la misma fuera de validez anual.

Los daños al equipaje y/o faltantes parciales o totales de contenido no darán lugar a compensación ni devolución alguna.

No se tomará en cuenta el valor real del equipaje extraviado.

La compensación al Titular será adicional o complementaria a la abonada por la línea aérea conforme a lo indicado en el certificado SEGURVIAJE correspondiente al producto contratado.

### **Documentación necesaria**

- Formulario P.I.R.
- Pasaporte
- Certificado **SEGURVIAJE**
- Copia de los boletos de avión
- Comprobantes originales de los gastos efectuados (para la devolución de gastos por demora en la localización del equipaje)
- Original del recibo de indemnización de la línea aérea (para la compensación por pérdida total)

Las compensaciones y/o devoluciones descritas son por persona y de acuerdo al producto SEGURVIAJE contratado.

Todas las compensaciones y/o devoluciones descritas se abonarán en la moneda local del país en que se efectúen los pagos. El tipo de cambio a aplicarse será el vigente a la fecha de pago.

### **Requisitos para obtener las compensaciones y/o devoluciones**

- Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo en un avión de línea aérea regular.
- Que el mencionado equipaje haya sido debidamente despachado en la bodega del transporte aéreo indicado.

- Que la pérdida haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de la compañía aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al Titular al finalizar el viaje.
- Que la falta del equipaje haya sido informada de inmediato a la compañía aérea antes de abandonar el recinto de entregas, obteniendo el Titular, una prueba por escrito de dicha falta mediante el formulario P.I.R. (Property Irregularity Report).
- Que la falta de localización del equipaje haya sido informada por el Titular a SEGURVIAJE antes de abandonar el aeropuerto en que se constató dicha falta.
- Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje y haya abonado al Titular la indemnización correspondiente prevista por la compañía aérea. El Titular deberá probar la aceptación de responsabilidad de la línea aérea mediante la presentación de comprobantes fehacientes.

El servicio está sujeto a limitaciones que varían según el tipo de producto **SEGURVIAJE** contratado.

#### **25. Asistencia Legal en caso de accidente**

En caso de que, durante el viaje, el Titular tenga un problema de tipo legal con motivo de imputación de responsabilidad por un accidente de automóvil, que no esté relacionado con cualquier actividad criminal, **MÉXICO ASISTENCIA** proporcionará los servicios legales de abogados que le asesoren en los trámites iniciales de defensa. De igual manera si el Titular requiere asistencia legal para realizar reclamos o hacer demandas a terceros por daños u otra compensación a raíz del accidente, **MÉXICO ASISTENCIA** pondrá a su disposición un abogado que lo asesorará en la emergencia planteada. Ésta prestación ampara tales honorarios hasta el valor indicado en el producto **SEGURVIAJE** contratado.

#### **26. Asistencia Legal**

En caso de surgir un problema jurídico inesperado, **MÉXICO ASISTENCIA** coordinará los servicios de un abogado; queda establecido que el Titular es responsable de la contratación de los servicios profesionales del abogado, así como el pago de todos los honorarios y gastos que el caso genere.

#### **27. Mensajería de efectivo para emergencias**

Si durante su viaje el Titular se viera privado de dinero en efectivo y únicamente por motivos de robo, pérdida de equipaje, enfermedad o accidente, **MÉXICO ASISTENCIA** gestionará el envío de efectivo, previa presentación de los documentos, certificados o denuncias correspondientes, así como, la previa comprobación de recepción de dicha cantidad de dinero a través de un ingreso en la cuenta bancaria de **MÉXICO ASISTENCIA**.

#### **28. Mediphone**

Éste servicio brinda orientación médica telefónica y referencias médicas inmediatas, sin emitir diagnóstico ni tratamiento médico, ni recetar medicamentos y no estará sujeto a un límite de llamadas o consultas sobre:

- a) Reacción adversa a medicación
- b) Efectos secundarios
- c) Contraindicaciones
- d) Puericultura y orientación materno-infantil
- e) Recomendaciones higiénico-dietéticas

- f) Consejos sobre drogodependencias
- g) Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos
- h) Valoración de la necesidad de consultas a especialistas
- i) Conexión con servicios de urgencia y emergencia médica
- j) Orientación en primeros auxilios
- k) Referencias médicas de clínicas y hospitales
- l) Orientación e información sobre COVID-19 Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad del Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS-COV-2, así como de cualquier mutación o variación de ambos.

### **29. Auxilio en caso de Pérdida de Documentos/Tarjetas de Crédito**

Si el Titular sufriera la pérdida de pasaporte o tarjetas bancarias durante el viaje, **MÉXICO ASISTENCIA** lo asesorará sobre los requerimientos y procedimientos necesarios para la sustitución o reposición de tales documentos.

### **30. Transmisión de Mensajes Urgentes**

**MÉXICO ASISTENCIA** se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados de los titulares relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones de esta modalidad.

### **31. Información Previa para Viaje**

El Titular podrá solicitar información acerca de los tramites de Visa para cada país, estado de tiempo, moneda local, tipo de cambio e información acerca de las vacunas que acostumbran a pedir como requisito para el turismo en ciertos países.

### **32. Orientación Médica en Video Llamada COVID**

**MÉXICO ASISTENCIA** ofrecerá orientación médica respecto de la salud del Titular, por video llamada, las 24 horas, los 365 días del año, relativa a los siguientes temas:

- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- Efectos y evolución de distintos tratamientos.
- A criterio del equipo médico, recomendación de acudir a consulta médica.
- Información sobre enfermedades
- Información sobre pruebas diagnosticas
- Orientación sobre especialidades médicas
- Orientación e información sobre COVID-19 Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad del Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS-COV-2, así como de cualquier mutación o variación de ambos.

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

### 33. Conexión envío de medicamento por COVID

**MÉXICO ASISTENCIA** gestionará la cotización y envío de medicamentos al lugar indicado por el Titular, siempre y cuando, éstos hayan sido prescritos por un médico tratante, a través de la expedición de receta médica.

Esta asistencia será prestada conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones y aplica únicamente en territorio nacional Mexicano.

- El costo de los medicamentos corre a cuenta de Titular según se indica en la tabla de prestaciones.
- La receta médica deberá acreditar la prescripción de los medicamentos para el Titular.
- Para medicamentos que requieran receta médica, el Titular deberá enviar ésta, vía electrónica, la cual deberá incluir nombre y cedula profesional, de forma legible, del médico, y entregar ésta, físicamente en original, al momento de la recepción del medicamento.
- Este servicio y los correspondientes tiempos de envío estarán sujetos a las localidades y horarios, así como a la disponibilidad de la red médica.
- En caso de medicamentos de alta especialidad deberán ser solicitados con al menos 30 (treinta) días de anticipación.
- **MÉXICO ASISTENCIA** no se hace responsable por cualquier daño, lesión, alergia o contraindicación que pudiese resultar de la ingesta de los medicamentos enviados.
- **MÉXICO ASISTENCIA** no se hace responsable de cualquier afectación que pudiese sufrir el Titular, ocasionado por el tiempo estimado de entrega del medicamento.
- Los medicamentos no podrán ser sustituidos por otros de similar composición.

#### Restricciones:

- El servicio no será prestado, si el Titular no cuenta con la receta médica para complementar el expediente.
- El costo mínimo de envío será \$500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N.)

### 34. Conexión para realizar prueba COVID

**MÉXICO ASISTENCIA** gestionará la cita para las pruebas diagnósticas para determinar si el Titular esta contagiado por COVID-19, siempre y cuando, sean prescritas por el médico tratante. Estas pruebas serán:

- Prueba de laboratorio para la Detección de Coronavirus Sars COV 2 (Faríngeo y/o Nasofaríngeo).
- Diagnóstico MOLECULAR para la detección de SAR-CoV-2, COVID 19.
- Técnica: PCR Tr. Reacción en Cadena de las Polimerasas en Tiempo real.
- Reactivo: Singleplex para la detección de NCOV19. WoV19. Este método Protocolo Berlín, está validado por el Instituto de Diagnóstico y de Referencia Epidemiológicos.
- Este servicio se proporcionará en las localidades y horarios de acuerdo a la disponibilidad de la red médica.
- **MÉXICO ASISTENCIA** no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los prestadores de Servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

- El precio preferencial aplica para tomas a domicilio en zonas de cobertura de sucursales.
- Para grupos mayores de 20 personas se puede acudir a cualquier centro urbano con aeropuerto o cercano a CDMX o Monterrey para llegar por carretera.

#### **Restricciones:**

- No se cubren los costos de las pruebas, traslados, hospedaje o alimentación en caso de prestarse el servicio en una localidad diferente a la del domicilio del Titular.

#### **NOVENA: DEPORTES DE AVENTURA**

Actividades incluidas exclusivamente previo pago de una contraprestación adicional:

- Canotaje, kayak, remo, velleo, windsurf en aguas tranquilas de ríos, lagos, lagunas, presas y mares.
- Snorkeling.
- Excursiones, caminatas (trekking), cabalgatas, equitación, polo, excursiones en automóvil todo terreno (4X4), bicicleta de montaña, montañismo, espeleología.
- Trineos, moto de nieve, moto acuática, esquí acuático, esquí en nieve y snowboard (practicado en pistas reglamentadas).
- Paseo en globo aerostático.
- Escalada, rappel, tirolesa.

No se cubren las siguientes actividades:

- Barranquismo, alpinismo, rafting, kayak de río rápido, hidrospeed, kitesurf, downhill, espeleología subacuática, buceo en apnea, buceo, caza, caza submarina, enduro, quads, cuatrimotos, moto cross, paracaidismo, parapente, ala delta, bungee jumping, Skeleton, bobsleigh, navegación en aguas internacionales en embarcaciones no destinadas al transporte público de pasajeros, boxeo, lucha en cualquiera de sus modalidades, artes marciales, aerostación, vuelo libre, vuelo sin motor, rugby ni cualquier otra actividad no definida como incluida en esta categoría.

No se cubren las prácticas profesionales ni competencias de ningún tipo.

#### **DÉCIMA: EXCLUSIONES GENERALES**

1. Con carácter general a todas las prestaciones, **MÉXICO ASISTENCIA** no tendrá obligación alguna a prestar ninguno de los servicios de asistencia a que se refiere el presente Contrato en aquellos casos en los que los eventos que den lugar a la obligación de prestar los servicios de asistencia deriven de cualesquiera de los siguientes hechos:
  - a) Los causados directa o indirectamente por la mala fe del Titular, por su participación en actos delictivos, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria.
  - b) Las consecuencias de las acciones del Titular en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico.
  - c) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como: inundaciones, terremotos, desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico, tsunamis o geológico de carácter extraordinario.
  - d) Los derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.



- e) Las actuaciones de las Fuerzas Armadas, de las Fuerzas del Orden Público o Cuerpos de Seguridad.
  - f) Las guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
  - g) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
  - h) Los que se produzcan con ocasión de la participación del Titular en apuestas, desafíos o riñas.
  - i) Los que se produzcan con ocasión de la participación del Titular en competencias, torneos, prácticas deportivas, y pruebas preparatorias o entrenamientos.
  - j) La práctica profesional de cualquier deporte.
  - k) La utilización, como pasajero o tripulante, de medios de navegación aérea no autorizados para el transporte público de viajeros, así como de helicópteros.
  - l) Las derivadas de la renuncia o retraso, por parte del Titular o personas responsables por él, del traslado propuesto por la Compañía y acordado por su servicio médico.
  - m) Las relativas a equipajes que no vayan suficientemente embalados o identificados, así como equipajes frágiles o productos perecederos.
  - n) Los gastos producidos una vez que el Titular se encuentre en su lugar de residencia habitual.
  - o) Vuelos charter.
2. Adicionalmente, **MÉXICO ASISTENCIA** en ningún caso estará obligado a prestar servicios de asistencia o rembolsar gasto alguno u obligado de forma alguna bajo este Contrato en cualquiera de los siguientes casos:
- a) Los servicios que el Titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de **MÉXICO ASISTENCIA** salvo caso de fuerza mayor o urgente necesidad siempre que lo reporte a la Central de Asistencia dentro de las 48 horas de ocurrido el siniestro.
  - b) Los gastos de asistencia médica y hospitalaria en el lugar de residencia habitual una vez finalizado el viaje contratado.
  - c) La muerte producida por suicidio o lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.
  - d) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del Titular.
  - e) Los ocurridos durante un viaje iniciado dándose cualquiera de las siguientes circunstancias:
    - Que no hubiera sido realizado el pago del producto contratado.
    - Antes de la entrada en vigor del certificado.
    - Con la intención de recibir tratamiento médico.
    - Con posterioridad al diagnóstico de una enfermedad terminal.
    - Sin autorización médica previa, habiendo estado el Titular bajo tratamiento o control médico dentro de los seis meses previos al inicio del viaje.

#### **DÉCIMA PRIMERA: VALIDEZ TEMPORAL**

Las prestaciones, servicios, asistencias, derechos y responsabilidades derivadas del presente contrato se limitan exclusivamente al tiempo para el cual han sido contratadas, como se indica en el certificado del Producto **SEGURVIAJE** contratado.

#### **DÉCIMA SEGUNDA: DERECHO DE EXAMEN E HISTORIA MÉDICA**

**MÉXICO ASISTENCIA** se reserva el derecho de proceder a examinar al paciente cuantas veces lo estime conveniente y/o prudente. El paciente deberá proporcionar todo tipo de exámenes y

reportes médicos que se requieran y debe firmar las autorizaciones, para facilitar su historia clínica completa.

#### **DÉCIMA TERCERA: SUBROGACIÓN**

**MÉXICO ASISTENCIA**, una vez efectuadas las prestaciones, podrá ejercitar los derechos y acciones que por razón del siniestro correspondieran al Titular frente a las personas responsables del mismo, hasta el límite de aquéllas y sin que tal derecho pueda ejercitarse en perjuicio del Titular.

El Titular será responsable de los perjuicios que, con sus actos u omisiones, pueda causar a **MÉXICO ASISTENCIA** en su derecho a subrogarse.

#### **DÉCIMA CUARTA: CONCURRENCIA**

Todas las prestaciones de **SEGURVIAJE** se aplicarán de manera subsidiaria en aquellos casos que el Titular tuviera un seguro o cualquier programa asistencial que incluyera cualquiera de las prestaciones descritas en este condicionado.

#### **DÉCIMA QUINTA: FORMATOS**

##### **REPORTE MÉDICO**

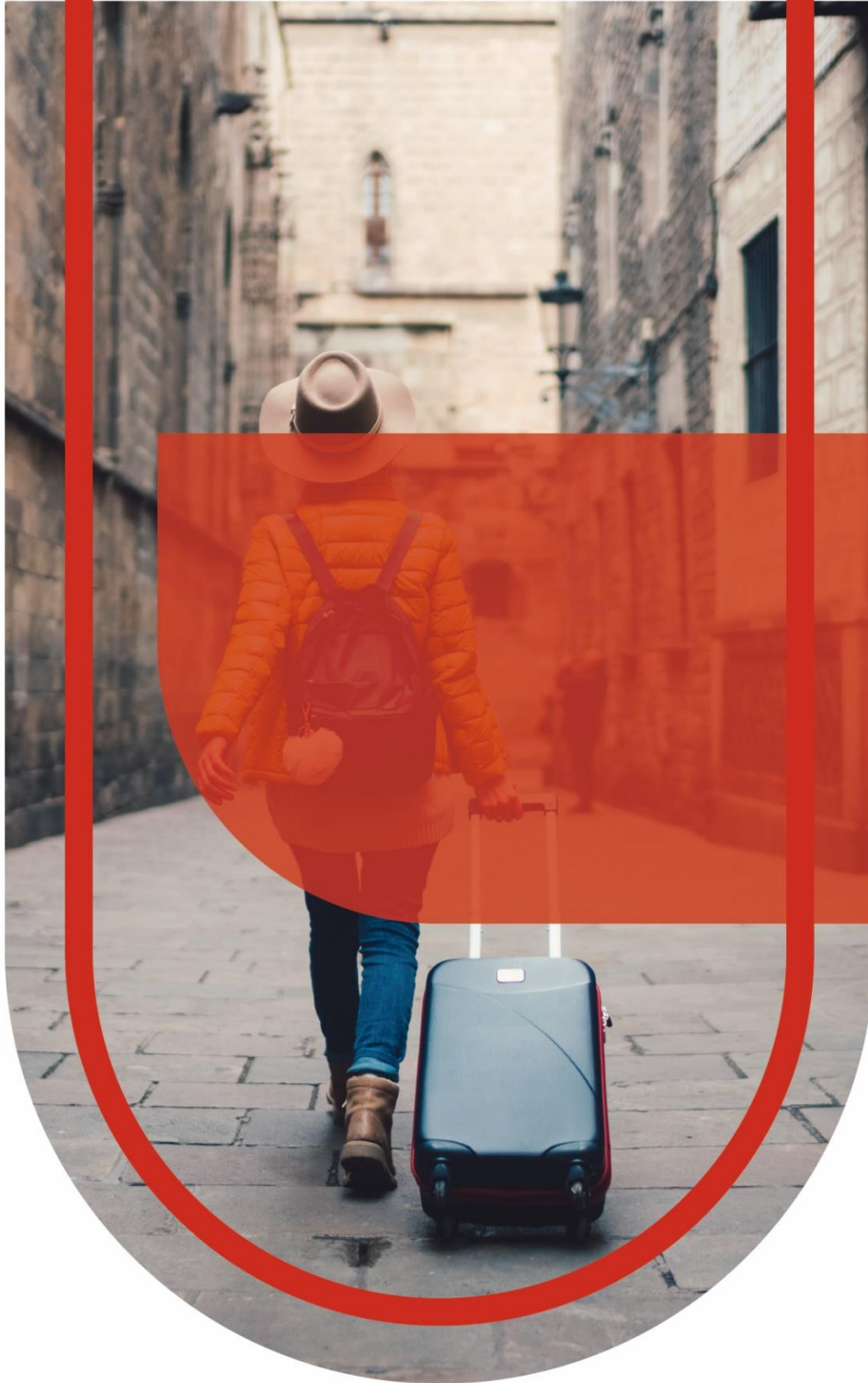
1. Este formato o el formato del Hospital, Centro Médico, Clínica o Consultorio debe ser llenado y firmado por el médico tratante con letra de molde y legible.
2. Favor de no dejar preguntas ni espacios sin contestar.
3. Este documento no será válido con tachaduras, enmendaduras y de lo declarado no se aceptan cambios posteriores.

##### **AUTORIZACIÓN PARA REVELAR INFORMACIÓN MÉDICA**

1. Este formato debe ser llenado y firmado por el Titular con letra de molde y legible.
2. Favor de no dejar preguntas ni espacios sin contestar.
3. Este documento no será válido con tachaduras, enmendaduras y de lo declarado no se aceptan cambios posteriores.

**Segurviaje es una marca registrada por MAPFRE Asistencia Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.**

**Producto operado por México Asistencia S.A. de C.V. (filial de MAPFRE Asistencia Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.).**



 **segurviaje**  
**MAPFRE** solutions