ALLIANZ TRAVEL
PLAN DE PROTECCIÓN

GRACIAS POR COMPRAR SU PLAN
CON ALLIANZ TRAVEL
(AWP México, S.A. de C.V.)

Las siguientes páginas contienen información detallada acerca de
El plan de protección de viaje que se adquirió:

- Este certificado, que explica cómo funciona nuestro servicio.
- La carta de confirmación que viene con su paquete, que le indica lo que incluye la cobertura de su plan y los límites.
- Cualquier otra información que reciba con su paquete, incluyendo condiciones.

Por favor, **asegúrese** de leer cuidadosamente estos documentos. Este certificado puede describir la cobertura que **su plan** no incluye. Revise sus documentos para entender lo que cubre **su plan**. Póngase inmediatamente en contacto **con nosotros** si cree que hay un error en su carta de confirmación.

Todas las cantidades mencionadas en estos documentos son en Pesos Mexicanos.

CERTIFICADO DE VIAJE INDIVIDUAL

No se preocupe y disfrute su viaje

Revisa sus coberturas y sus beneficios de asistencias antes de salir.

¡Podemos ayudarle!

Nuestro equipo puede ayudarle las 24 horas del día, casi en cualquier parte del mundo.

En Mexico	800 999 9922
En Estados Unidos	1 866 328 4280
Resto del mundo por cobrar	(52) 55 5377 3860

Allianz Travel

ÍNDICE

SECCION 1. NUESTRO CONVENIO CON USTED 4
SECCION 2. ¿QUE INCLUYE ESTE CERTIFICADO? 5
CANCELACIÓN DE VIAJE 6
INTERRUPCIÓN DE VIAJE 8
EMERGENCIA MÉDICA 9
ASISTENCIA DENTAL 10
DEMORA DE VIAJE 10
PÉRDIDA DE CONEXIÓN 11
PÉRDIDA DE EQUIPAJE 12
ROBO DE EQUIPAJE 13
DEMORA DE EQUIPAJE 14
OTRA COBERTURA 14
SECCION 3. AYUDA MIENTRAS VIAJA 15
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 15
MONITOREO DE SU CUIDADO 15
TRASLADO MÉDICO DE EMERGENCIA 15
REPATRIACIÓN MÉDICA 16
TRASLADO DE UN FAMILIAR O ACOMPAÑANTE 16
TRASLADO DE MENORES ACOMPAÑANTES 16
REPATRIACIÓN DE RESTOS 16
ASISTENCIA LEGAL 17
ASISTENCIA EN VIAJES Y DOUMENTOS 18
OTROS SERVICIOS DE ASISTENCIA 18
SERVICIOS DE CONSERJERÍA 19
COMO CONTACTARNOS 21
SECCION 4. ¿QUE EXCLUYE ESTE CERTIFICADO? 21
EXCLUSIONES GENERALES 21
EXCLUSIONES ESPECÍFICAS 23
SECCION 5. ¿QUIÉN ESTA CUBIERTO Y CUANDO? 23
QUIEN ESTA CUBIERTO EN SU PLAN 23
CUANDO COMIENZA O TERMINA SU COBERTURA 23
SECCION 6. INFORMACIÓN DE RECLAMOS 24
CÓMO HACER UN RECLAMO 24
INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE RECLAMOS 25
SECCION 7. DEFINICIONES 26

SECCION 1. NUESTRO CONVENIO CON USTED

Su plan incluye los servicios de asistencia descritos en su Certificado.

En este documento:

- Nosotros y nuestro se refiere a Allianz Travel (AWP México, S. A. de C. V.) como administrador de este plan.
- Las actividades de reembolso son respaldadas por la póliza de exceso emitida por Allianz México, S.A.
- Usted o su se refiere a la persona que aparece en su carta de confirmación.

Toda la información sobre el certificado de viaje en el presente documento está sujeta a los 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 adjuntas basados en su pago y en la información que usted incluye en su registro u otra forma. Las declaraciones que hizo en su registro u otra forma son representaciones y no garantías. Podemos usar esta información para anular los beneficios, reducir las prestaciones o defender nuestra decisión sobre una reclamación.

Los títulos de este certificado son únicamente para su comodidad.

Satisfacción Garantizada

Usted podrá cancelar la compra de su programa de Protección en viaje, en un periodo no mayor a 10 días de haber hecho la compra, siempre y cuando no haya iniciado su viaje ni presentado algún reclamo.

Firmado por

Allianz Travel AWP México, S.A. de C.V.
Insurgentes Sur 1602-302, Crédito Constructor, C.P. 03940, Alcaldía Benito Juárez
Ciudad de México

SECCION 2. ¿QUE INCLUYE ESTE CERTIFICADO?

Este es un certificado cubre riesgos específicos, lo que significa que sólo se cubre situaciones específicas, eventos y pérdidas incluidas en este documento, y sólo bajo las condiciones que describimos.

El plan que ha adquirido puede que no incluya todas las coberturas aquí descritas. Asegúrese de revisar su carta de confirmación para confirmar su cobertura y límites.

Su plan también incluye servicios de asistencia, los cuales se describen en la Sección 3, Ayuda mientras viaja.

Cobertura	Cuando aplica
Cancelación de viaje	Su viaje se cancela antes de comenzar
Interrupción de viaje	Su viaje se interrumpe una vez que ha salido
Emergencia Médica	Sufrió un accidente y/o enfermedad grave al estar viajando
Asistencia dental	Solicita concertar una cita a causa de un dolor o molestia dental recurrente durante su viaje
Demora de viaje	Su viaje está demorado por seis (6) horas o más
Pérdida de conexión	Perdió su vuelo de conexión
Demora de equipaje o	La aerolínea demora o desvía su equipaje facturado por más de 6 horas después de llegar a su destino.
Pérdida de equipaje o	Su equipaje registrado se pierde o es extraviado por la aerolínea, operador turístico u hotel
Robo de equipaje	Su equipaje sufre daños directos o pérdidas parciales.
Otra cobertura	Tiene que devolver los puntos de su programa de viajero frecuente o la lealtad por cancelación de su viaje.
Orientación Médica Telefónica	Solicite la orientación médica telefónica sobre problemas menores, síntomas y molestias no consideradas como emergencia médica.
Monitoreo de su cuidado	En caso de que el usuario se encuentre enfermo o herido durante su viaje.
Traslado Medico de Emergencia	Presenta una enfermedad grave o accidente.
Repatriación Médica	Está gravemente enfermo o herido durante el viaje y por recomendación médica no debe continuar su viaje
Traslado de un Familiar o Acompañante	Está enfermo durante el viaje, y viajara solo y por recomendación médica este no debe continuar su viaje
Traslado de Menores Acompañantes	Está enfermo durante el viaje, y viajara con menores de edad y por recomendación médica este no debe continuar su viaje.
Repatriación de Restos	En caso de que el usuario fallezca.
Asistencia Legal	En caso de robo.
Asistencia en Viajes y Documentos	En caso de pérdida de documentos de viaje o boletos.
Otros Servicios de	***Información de vuelo***

Asistencia	***Transferencia de Fondos de Emergencia*** ***Mensajes de Emergencia***
Servicios de consejería	***Entretenimiento/Planificación de eventos*** ***Asistencia de destino*** ***Información de viajes y reservas*** ***Servicios de negocios*** ***Servicios especializados***

Como leer la Sección 2 y 3

Cuando aplica — Le indica a **usted** cuando **es** elegible para presentar una reclamación. Estas situaciones y acontecimientos son llamados **razones cubiertas.**

Que es lo que cubre — **Indica** el tipo de situaciones por las **que usted** puede ser reembolsado. **Encontrará** más información en la sección 6, *Información de Reclamos.*

?

¡Podemos ayudarle! — **Le** proporciona información sobre los servicios de asistencia relacionados que están disponibles para **usted** en todo el mundo. **Encontrará** una lista completa en la Sección 3, *Ayuda mientras viaja.*

Importante
El certificado de viaje no cubre todo. Está diseñado para protegerlo a usted cuando ocurra un repentino e inesperado problema o evento. Por favor, consulte la Sección 4 ¿Qué excluye este certificado?, para más información.

CANCELACIÓN DE VIAJE

Importante
Usted necesita contactar a sus proveedores de viaje dentro de las 72 horas en que canceló su viaje para calificar al mayor reembolso posible. Si notifica a sus proveedores más tarde y consigue un menor reembolso, no cubriremos la diferencia. Si está gravemente enfermo o lesionado, póngase en contacto con los proveedores de viajes tan pronto como sea posible.

¡Podemos ayudarle!
¿Necesita ayuda para enviar un mensaje de emergencia u obtener información sobre su viaje? Vea la Sección 3, Ayuda mientras viaja, para mayor información respecto a todas las formas en que podemos ayudarle.

A. Cuando aplica

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

- ***Salud***

Lesión, enfermedad o condición médica.
Usted o un compañero de viaje están gravemente enfermos o heridos.

Requisitos específicos
La lesión, enfermedad o condición médica debe ser suficientemente incapacitante como para ocasionar que la persona retrase, cancele o interrumpa su viaje.
Un médico debe examinarlo a usted o a su compañero de viaje y recomendar cancelar o interrumpir su viaje antes de cancelarlo o interrumpirlo. Si eso no es posible, un médico deberá examinarlo en un plazo de 72 horas a partir de su cancelación o interrupción.

Usted o un compañero de viaje se enferma o se lesiona, o desarrolla una afección médica (incluido el diagnóstico de una enfermedad epidémica o pandémica como COVID-19) durante el viaje. No debe haber viajado en contra de las recomendaciones del gobierno de su país de origen o de las autoridades locales en el destino de su viaje.

Un miembro de la familia inmediato que no viaja con usted está gravemente enfermo o lesionado.

Requisitos específicos
La lesión, enfermedad o condición médica debe de poner en peligro la vida, requiere hospitalización, o que él o ella requiera su cuidado

- **Muerte**

Usted, un compañero de viaje o miembro de la familia muere

Requisitos específicos
Un compañero de viaje o miembro de la familia muere antes o durante su viaje.

- ***Cuarentena***

Usted o un compañero de viaje son puestos en cuarentena antes de su viaje por orden u otro requisito de un gobierno o autoridad pública, con base en su sospecha de que usted o un compañero de viaje, específicamente, han estado expuestos a una enfermedad contagiosa (incluida una epidemia o una pandemia, como COVID-19). Esto no incluye ninguna cuarentena que se aplique general o ampliamente a una parte o toda una población o área geográfica, o que se aplique según el lugar al que la persona viaja, desde o hacia donde viaja.

- ***Transportación y Hospedaje***

Accidente de Tráfico: Usted o un compañero de viaje sufren un accidente de tráfico camino a su punto de partida.
Familiares o amigos no pueden hospedarlo como fue planeado
Familiares o amigos fuera de México no pueden hospedarlo como estaba previsto debido a que alguien de la familia ha muerto o ha sido diagnosticado con una enfermedad grave o lesión.

- ***Entorno***

Hogar inhabitable
Su residencia principal es inhabitable debido a robo o vandalismo.

Política y sucesos violentos

- *Secuestro*: Usted o un compañero de viaje es secuestrado.
- *Terrorismo*: Un acto terrorista sucede en su destino en el extranjero dentro de 30 días a partir del día en que está previsto que llegue.

Requisitos específicos
Para lugares fuera de México, no está cubierto si ha habido un caso de terrorismo en su destino en los seis meses previos a la fecha efectiva de su plan.

- ***Trabajo Rescisión o despido***

Usted o un compañero de viaje terminan su relación laboral o son despedidos de una empresa después de la fecha efectiva de su plan.
Requisitos específicos (todos deben aplicar)

- La rescisión o despido no es **su** culpa.
- Hayan trabajado para este empleador por lo menos tres años continuos.

B. Que es lo que cubre

Los gastos de cancelación de billete de transporte aéreo o terrestre, o de algún tour o paquete turístico contratado antes de que su viaje fuera cancelado, menos cualquier rembolso que tiene derecho a recibir.

INTERRUPCIÓN DE VIAJE

Importante
Usted necesita contactar a sus proveedores de viaje dentro de las 72 horas en que interrumpió su viaje para calificar al mayor reembolso posible. Si notifica a sus proveedores más tarde y consigue un menor reembolso, no cubriremos la diferencia. Si está gravemente enfermo o lesionado, póngase en contacto con los proveedores de viajes tan pronto como sea posible.

A. Cuando aplica

Cuando el Usuario solicite la interrupción de viaje por los siguientes eventos cubiertos

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

- **Salud**

Usted o un compañero de viaje están gravemente enfermos o heridos.

Un miembro de la familia inmediato que no viaja con usted está gravemente enfermo o lesionado.

La lesión, enfermedad o condición médica debe ser suficientemente incapacitante como para ocasionar que la persona retrase, cancele o interrumpa su viaje, o poner en peligro la vida, requiere hospitalización, o que él o ella requiera su cuidado

Un médico debe examinarlo a usted o a su compañero de viaje y recomendar cancelar o interrumpir su viaje antes de cancelarlo o interrumpirlo. Si eso no es posible, un médico deberá examinarlo en un plazo de 72 horas a partir de su cancelación o interrupción.

Usted o un compañero de viaje se enferma o se lesiona, o desarrolla una afección médica (incluido el diagnóstico de una enfermedad epidémica o pandémica como COVID-19)

durante el viaje. No debe haber viajado en contra de las recomendaciones del gobierno de su país de origen o de las autoridades locales en el destino de su viaje.

- **Muerte**

Usted, un compañero de viaje o miembro de la familia muere

Un compañero de viaje o miembro de la familia muere antes o durante su viaje.

- **Cuarentena**

Usted o un compañero de viaje son puestos en cuarentena antes de su viaje por orden u otro requisito de un gobierno o autoridad pública, con base en su sospecha de que usted o un compañero de viaje, específicamente, han estado expuestos a una enfermedad contagiosa (incluida una epidemia o una pandemia, como COVID-19). Esto no incluye ninguna cuarentena que se aplique general o ampliamente a una parte o toda una población o área geográfica, o que se aplique según el lugar al que la persona viaja, desde o hacia donde viaja.

- **Transportación y Hospedaje**

Accidente de Tráfico Usted o un compañero de viaje sufren un accidente de tráfico camino a su punto de partida.

Familiares o amigos no pueden hospedarlo como fue planeado como estaba previsto debido a que alguien de la familia ha muerto o ha sido diagnosticado con una enfermedad grave o lesión.

- **Entorno**

Hogar inhabitable

Su residencia principal es inhabitable debido a robo o vandalismo.

Política y sucesos violentos

- Secuestro: Usted o un compañero de viaje es secuestrado.
- *Terrorismo:* Un acto terrorista sucede en su destino en el extranjero dentro de 30 días a partir del día en que está previsto que llegue.

Requisitos específicos Para lugares fuera de México, no está cubierto si ha habido un caso de terrorismo en su destino en los seis meses previos a la fecha efectiva de su plan.

- **Trabajo Rescisión o despido**

Usted o un compañero de viaje terminan su relación laboral o son despedidos de una empresa después de la fecha efectiva de su plan.

- La rescisión o despido no es su culpa.
- Hayan trabajado para este empleador por lo menos tres años continuos.

B. Que es lo que cubre

Los gastos de Viaje contratados, pre pagados y no reembolsables por la Aerolínea y/o Prestador de Servicios turísticos no disfrutados en el viaje a causa de la Interrupción (tales como hoteles, tours, espectáculos, descuentos, traslados, renta de automóvil entre otros contratados, a través de los canales de comercialización de la aerolínea y que adquiera el

Usuario al momento de adquirir su vuelo programado) del mismo por alguna de las razones cubiertas , menos cualquier reembolso que reciba de parte de una aerolínea u operador turístico, Hotel o algún tercero.

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

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

Las coberturas de este documento de cancelación o interrupción de viaje no son aplicables en caso de haberse originado por causas o razones imputables a la aerolínea y/u operador de servicios turísticos u Hotel.

Para conocer el límite de su cobertura consulte la tabla de beneficios de su carta de confirmación.

EMERGENCIA MÉDICA

A. Cuando aplica

Durante su viaje, tiene una enfermedad, lesión o afección médica repentina e inesperada que podría causar un daño grave si no se trata (incluido el diagnóstico de una enfermedad epidémica o pandémica como COVID-19). No debe haber viajado en contra de las recomendaciones del gobierno de su país de origen o de las autoridades locales en el destino de su viaje.

B. Que es lo que cubre

Se pagarán los gastos médicos en que incurra el Usuario, dentro de la vigencia de la cobertura por los servicios y/o materiales médicos y quirúrgicos requeridos.
Esta cobertura no excederá los límites indicados en su plan de protección.
Serán considerados Gastos Médicos Cubiertos, aquellos en que incurra el Usuario o para el tratamiento médico o quirúrgico, por los siguientes conceptos:

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

En todo caso el cargo por servicios médicos deberá corresponder a los costos usuales y acostumbrados en el lugar en donde se proporcionen dichos servicios debiendo el Usuario exhibir los comprobantes que comprueben los gastos erogados.

Cualquier costo derivado de lo indicado en esta asistencia y que no esté mencionado en esta cobertura correrá por cuenta del Usuario.
Los servicios son pago directo a proveedor, siempre y cuando el Usuario de aviso previo al equipo de Allianz Travel y en caso contrario deberá el Usuario solicitar aprobación y autorización de Allianz Travel.

ASISTENCIA DENTAL

A. **Cuando aplica**

Cuando el Usuario solicite concertar una cita a causa de un dolor o molestia dental recurrente durante su viaje.

B. Que es lo que cubre

El costo de una cita con un dentista o en su defecto con un médico general para aliviar síntomas o molestia Allianz Travel no será responsable, por omisiones del Dentista ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.
Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red de médicos de Allianz Travel.

Importante

Está es una cobertura secundaria. 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.

DEMORA DE VIAJE

A. Cuando aplica

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

a) La demora ocurra durante el viaje,

b) La demora sea mayor de 6 horas y sea originada por:

   i. Falla del vehículo aéreo, caso fortuito que afecte al vehículo aéreo, o bien, que la demora sea originada por la aerolínea comercial en la cual el Usuario se encuentre registrado para viajar.

   ii. Cuarentena.

   iii. u pasaporte, dinero o documentos de viaje son robados o perdidos.

   iv. Su viaje tiene un retraso debido a un secuestro.

   v. Su viaje se retrasa por problemas civiles o disturbios

c) La aerolínea comercial certifique por escrito las causas que originaron la demora y la duración de ésta, misma que el Usuario deberá entregar o enviar al equipo de Allianz Travel.

B. Que es lo que cubre

Los gastos razonables deberán ser por concepto de comida, alojamiento, transporte y artículos de primera necesidad (cepillo de dientes, jabón, ropa interior, pasta dental, cepillo

para cabello, desodorante, pañales, ropa del bebe como pañalero, ropa interior, crema infantil, toallas femeninas).

Requisitos específicos:

- Constancia de retraso del vuelo expedida por parte de la aerolínea comercial especificando la causa detallada.
- Recibos originales de los gastos a efecto de poder realizarse el cálculo del monto a cubrir siempre dentro del límite señalado por esta cobertura.
- Pase de abordar reprogramado (copia).
- Contactar a Allianz Travel dentro de las 24hrs a partir de la demora del viaje.
- Esta cobertura está topada por persona hasta el límite máximo adquirido en este programa de acuerdo a la tabla de beneficios de su carta de confirmación.

PÉRDIDA DE CONEXIÓN

A. Cuando aplica

Cuando el Usuario pierda su vuelo de conexión debido a una de las razones siguientes cubiertas:

a) Usted está involucrado en, o demorado por un accidente de tráfico
b) Debido a clima severo se cancela uno de sus vuelos en la ruta a la conexión o de crucero, o existe un retraso de al menos tres horas.
c) La línea aérea certifique por escrito las causas que originaron la pérdida de conexión.
d) La pérdida de conexión ocurra durante el viaje.

Requisitos específicos:

• Constancia de la pérdida de conexión expedida por parte de la aerolínea comercial especificando la causa detallada.
• Recibos originales de los gastos.
• Pase de abordar reprogramado (copia).

Esta cobertura está topada hasta el límite máximo adquirido en este programa, establecido en la tabla de beneficios de su carta de confirmación.

B. Que es lo que cubre

Cubre los gastos razonables que el Usuario tenga que erogar debido a la perdida de conexión para efectos de esta asistencia se entenderán como gastos razonables los realizados por el Usuario únicamente para comidas, transporte y hospedaje relacionados con su vuelo de conexión**.**

Importante

Usted debe hacer los esfuerzos razonables para continuar con su viaje si está retrasado o si perdió de su vuelo o crucero. Las coberturas que se describen aquí pueden ayudar. Cualquier reembolso que reciba de sus proveedores u operadores de viajes se deducirá de su reclamo.

PÉRDIDA DE EQUIPAJE O ROBO DE EQUIPAJE O DEMORA DE EQUIPAJE

Si su equipaje ha sido perdido, robado en su totalidad o dañado durante su viaje, usted podrá hacer uso de **sólo uno** de los beneficios siguientes:

PERDIDA DE EQUIPAJE

A. Cuando aplica

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

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

a) Después de haber transcurrido 24 horas de no encontrar el equipaje, este será considerado como perdida o extravío.
b) Que el equipaje este registrado por la aerolínea, operador turístico u Hotel.
c) Presentar el documento o carta que indique o ampare la pérdida o extravío del equipaje expedida por parte de la aerolínea, operador turístico u Hotel al encontrarse bajo la custodia de la misma y especifique el número de maletas registradas a nombre del Usuario y el número de registro para hacer efectivo este beneficio.

B. Que es lo que cubre

Estos servicios serán proporcionados hasta el límite indicado en su plan adquirido para esta cobertura y solo cubre un evento durante su viaje. Es necesario proporcionar todos los recibos originales, facturas, comprobantes 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 dentro de la tabla de beneficios de su carta de confirmación.

En caso de contar con los recibos originales, facturas, comprobantes o copias de los artículos que integran su equipaje, 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 de su carta de confirmación.

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, operador turístico, Hotel o algún tercero se deducirán del monto de su reclamo.

Consulte el límite total para todo tipo de joyas, relojes, gemas, pieles, cámaras y equipos fotográficos, videocámaras, equipos deportivos, computadoras, radios y otros artículos electrónicos en la tabla de beneficios de su carta de confirmación. Es necesario proporcionar los recibos originales de estos artículos o no serán cubiertos.

ROBO DE EQUIPAJE

A. Cuando aplica

Cuando los bienes personales mencionados a continuación:

a) Bienes, accesorios, bienes de consumo, medicamentos no controlados y en una cantidad razonable que cubra solo el período de viaje, perfumes, cosméticos y artículos perecederos dentro de la maleta de los pasajeros, hasta el límite indicado la tabla de beneficios.
b) Joyas, relojes, gemas, pieles, lentes de sol, cámaras, equipos fotográficos, cámaras de video, equipos deportivos, computadoras, radios y otros artículos electrónicos dentro de las maletas de los pasajeros cuyo valor unitario o por juego sea menor o igual a $ 5,000.00 MN (Cinco mil pesos 00/100 moneda nacional).

Propiedad del Usuario, contenidos en su maleta, sufran daños directos o pérdidas parciales, se verifica el "Saqueo o Saqueo", siempre que los bienes personales mencionados se encuentren dentro de la maleta, bajo la custodia de la Aerolínea, y que haya sido documentado debidamente por el Usuario, es decir; el Usuario debe contar con el correspondiente recibo de la maleta que la Línea aérea ya proporcionado por la Aerolínea.

B. Que es lo que cubre

Solo los daños directos o pérdidas parciales verificadas, de propiedad personal, propiedad del Usuario, de los mencionados en los párrafos a) y b) de la sección anterior, hasta el límite indicado en la tabla de beneficios de su carta de confirmación, siempre que estén bajo la custodia de la Aerolínea, y hayan sido debidamente documentados por el Usuario. Para efectos de estas Condiciones Generales, se entiende que la vigencia de la cobertura inicia cuando el equipaje ingresa en Custodia de la Aerolínea; es decir desde el momento en que el Usuario documenta el equipaje en los mostradores de la aerolínea y finaliza en el momento en que el Usuario ha llegado para aterrizar y tomar la custodia y el control de tu equipaje y/o maleta.

DEMORA DE EQUIPAJE

A. Cuando aplica

Cuando la aerolínea demora o desvía su equipaje facturado por más de 6 horas después de llegar a su destino y el usuario permanece dentro del aeropuerto.

B. Que es lo que cubre

El usuario será asistido en los gastos incurridos para la adquisición razonable de artículos esenciales de primera necesidad para su uso y los gastos razonables, hasta que llegue su equipaje registrado. Estos gastos razonables de primera necesidad (cepillo de dientes, jabón, ropa interior, pasta de dientes, cepillo para el cabello, desodorantes, pañales, ropa de bebé como un pañal, ropa interior, crema para bebé, toallas femeninas).

Se excluyen los alimentos y cualquier otro artículo no indicado en este beneficio.
Para hacer efectivo este beneficio es necesario presentar lo siguiente:

a) Que el equipaje facturado se ha retrasado durante su transporte por la aerolínea en vuelo regular.
b) Que el equipaje fue registrado por el usuario en el mismo vuelo en el que viajaba,

c) Presentar el documento o carta que indique o cubre el retraso del equipaje emitido por la compañía aérea o el operador turístico responsable.
d) Para hacer la afirmación de que será necesario que el usuario presenta los documentos originales de las facturas y compras con los requisitos fiscales correspondientes, que deben averiados y nombrados los artículos de primera necesidad adquiridos durante el retraso del equipaje con el fin de Se puede hacer el cálculo de la cantidad a cubrir siempre dentro del límite indicado por esta cobertura.

El total de los equipajes facturados retraso no será superior a la suma del programa contratado por persona para esta cobertura, de acuerdo con el tipo de plan contratado y sin importar el número, cantidad o volumen de equipaje facturado. La cobertura de retraso y pérdida de equipaje no son acumulativos, por lo que el usuario estará cubierto de acuerdo con lo estipulado en este programa.

OTRA COBERTURA

Importante
Por favor, consulte su carta de confirmación para verificar su cobertura y los límites en su plan.

Cobertura de viajero Frecuente / Programa de Lealtad

A. Cuando aplica
Cuando tiene que devolver los puntos de su programa de viajero frecuente o la lealtad debido a que su viaje es cancelado por una de las razones cubiertos bajo la cobertura de cancelación de viaje.

B. Que es lo que cubre
Por favor, consulte su carta de confirmación para verificar su cobertura y los límites en su plan.
Cargo por Devolución
El cargo por concepto de devolver puntos a su programa de viajero frecuente de lealtad en su cuenta.

SECCION 3. AYUDA MIENTRAS VIAJA

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

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

Importante
Tenga en cuenta que las exclusiones generales de **su plan** también se aplican a **nuestros** servicios de asistencia.
Encontrará la lista de estas exclusiones en la sección 4, *¿Qué excluye este certificado?*

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

A. Cuando aplica

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

B. Que es lo que cubre

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

MONITOREO DE SU CUIDADO

A. Cuando aplica

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

B. Que es lo que cubre

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

TRASLADO MÉDICO DE EMERGENCIA

A. Cuando aplica

Si el Usuario presenta una enfermedad grave o Accidente cubierto siempre y cuando a juicio de un médico sea necesario el traslado médico en ambulancia terrestre.

B. Que es lo que cubre

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

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

REPATRIACIÓN MÉDICA

A. Cuando aplica

Si el Usuario está gravemente enfermo o herido durante el viaje, bajo el cuidado de un médico local y por recomendación médica no debe continuar su viaje, se realizará una repatriación médica, a su lugar de residencia, una vez que nuestro equipo médico determine que está médicamente estable para viajar.

B. Que es lo que cubre

Tras notificarnos la situación y ser autorizado por el equipo médico de Allianz Travel, 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.

TRASLADO DE UN FAMILIAR O ACOMPAÑANTE

A. Cuando aplica

Si el Usuario está enfermo durante el viaje, y viajara solo y por recomendación médica este no debe continuar su viaje.

B. Que es lo que cubre

Allianz Travel proporcionará los arreglos y pagos por el transporte de un amigo o familiar para viajar al lugar en donde se ubique el usuario y pueda cuidar de él.

TRASLADO DE MENORES ACOMPAÑANTES

A. Cuando aplica

Si el Usuario está enfermo durante el viaje, y viajara con menores de edad y por recomendación médica este no debe continuar su viaje.

B. Que es lo que cubre

Allianz Travel proporcionara los arreglos y pagara el viaje de regreso a la ciudad de origen o destino de hasta dos dependientes del usuario menores de 18 años.

REPATRIACIÓN DE RESTOS

A. Cuando aplica

Allianz Travel pagará los gastos cubiertos incurridos si el Usuario fallece durante la vigencia de esta cobertura conforme al plan contratado y estando de viaje fuera de su ciudad de residencia habitual.

Esta cobertura aplica para el Titular (usuario). Los gastos del servicio no deberán exceder el límite que se indica en esta cobertura.

B. Que es lo que cubre

El Servicio Incluye:

- Recolección del cuerpo en la ciudad o localidad donde haya fallecido la persona, una vez que haya sido liberado.
- Trámites legales, consulares para la salida del País.
- Preparación del cuerpo embalsamamiento y tanatopraxia.
- Proveer un féretro hermético para la repatriación.
- Funda de protección para el revestimiento del féretro para transporte aéreo.
- Embalaje especial del féretro para el transporte aéreo.
- Traslado aéreo de los restos (cuerpo del fallecido) desde del lugar del fallecimiento al lugar donde radique la persona designada por el Usuario. (dentro del territorio Nacional – México).
- Trámites legales de aduana para la entrega del cuerpo en el Aeropuerto Internacional.

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

ASISTENCIA LEGAL

Podemos ayudarle a encontrar asesoría legal local, si **lo** necesita **mientras está de** viaje.

A. Cuando aplica

Cuando el Usuario solicite la orientación legal telefónica, en caso de robo.

B. Que es lo que cubre

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

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

Este servicio se proporcionará acorde a los horarios disponibles del proveedor.

Transferencia de fondos

A. Cuando aplica

En caso de que el Usuario requiera pagar honorarios de abogados, podemos coordinar que su familia o amigos le transfieran fondos.

B. Que es lo que cubre

Allianz Travel transferirá los fondos requeridos por el titular, siempre que un familiar o amigos del usuario previamente haya depositado los fondos a Allianz Travel.

ASISTENCIA EN VIAJES Y DOCUMENTOS

Sustitución de los boletos de viaje perdidos

En caso de que su boleto haya sido perdido o robado, **lo podemos** contactar con la compañía aérea **o** de viaje, así como ayudarle con **sus planes de viaje** en caso de que este se haya interrumpido**.**

Sustitución de pasaportes perdidos y otros documentos de viaje

Si **su** pasaporte o documentos de viaje son robados o perdidos, **podemos ayudarle** a contactar a las autoridades competentes, a **su** familia o amigos, y **orientarlo para** reemplazar sus documentos.

A. Cuando aplica

Cuando el Usuario o titular requiera de orientación telefónica sobre la sustitución de documentos, tarjetas de crédito, cheques bancarios, de viaje, billetes de transporte, pasaporte o visados, derivados de la pérdida o robo de los mismos durante el viaje.

B. Que es lo que cubre

La llamada telefónica a través del cual el equipo de Allianz Travel proporciona información y orientación relacionada con números de contacto de diferentes instituciones bancarias y organismos gubernamentales para la sustitución de los documentos extraviados.

OTROS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Información de vuelo

Si pierde **su** vuelo o es cancelado, **le podemos** dar información respecto a la hora de salida y llegada de otros vuelos que **lo llevarán** a **su** vuelo de conexión o **destino** final.

A. Cuando aplica

Cuando el Usuario precise cualquier información relativa a la aerolínea con la que este volando.

B. Que es lo que cubre

Allianz Travel proporcionará al usuario información sobre vuelos, horarios, conexiones referentes a vuelos de la compañía aérea con la que este volando.

Transferencia de fondos por emergencia.

A. Cuando aplica

En caso de que el Usuario no pueda obtener fondos económicos por los medios inicialmente previstos, tales como cheques, tarjetas de crédito, transferencia bancaria o similar, y esto se convierta en una imposibilidad para proseguir su viaje.

B. Que es lo que cubre

Allianz Travel transferirá los fondos requeridos por el titular adelantará hasta la cantidad máxima indicada en el certificado de viaje, siempre que un familiar del usuario previamente haya depositado los fondos a Allianz Travel.

Mensajes de Emergencia

Podemos ayudarle a enviar un mensaje urgente a alguien en su casa. **Tratando** de localizarlo vía telefónica hasta tres veces en 24 horas y confirmar a usted si **hemos podido contactar** a la persona **que usted nos** indicó.

A. Cuando aplica

Cuando el usuario requiera ayuda u orientación telefónica para facilitarle la resolución de imprevistos en todos los momentos de su viaje. El centro de atención de Allianz Travel trabajará para usted proporcionándole asesoría las 24hrs del día los 365. Esta cubertura no incluye servicios médicos y legales.

B. Que es lo que cubre

Allianz Travel se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en condiciones generales de su plan de asistencia.

Acerca de los servicios de asistencia

Nuestro objetivo es **ayudarlo**, no importa a donde viaje**.**

Haremos todo lo posible para ayudarle 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 prestan

SERVICIOS DE CONSERJERÍA

Si necesitas asistencia las 24 horas del día, cualquier día del año, por favor llámanos al número que aparece en tu carta de confirmación o los números que aparecen abajo.
En México **800-999-9922**.
En Estados Unidos **1-866-328-4280**.
Resto del mundo, llame al **(52) 55-5377-3860**.

Cuando llames, ten disponible la siguiente información para proporcionarla al agente en la línea.

- su nombre y confirmación o tu número de identificación, y;
- su ubicación y número de teléfono.

El agente de la línea directa confirmará su inscripción y lo conectará con un asociado de conserjería.

Nota: Puede que no sea posible llamar por cobrar. Si tiene que llamar directamente a la línea directa, ubicación y número de teléfono, al agente de la línea directa le devolverá la llamada.

Nuestro objetivo es hacer que sus viajes sean más agradables y sin complicaciones. Nuestros asociados de conserjería pueden ayudarlo con muchas solicitudes, desde la rutina hasta lo extraordinario. Los siguientes son tipos de servicios con los que puede contactarnos para obtener ayuda con:

Entretenimiento / planificación de eventos
Cuando viaje o planifique su viaje, las siguientes opciones de entretenimiento están a su disposición.

- Información del restaurante, referencias y reservas
- Evento deportivo, información de espectáculos y festivales, reservas y compra de entradas
- Información de eventos de teatro y concierto, reservas y compra de entradas.
- Información del club de salud, referencias y reservas.

Asistencia de destino
Obtenga los detalles sobre su destino de nuestra amplia experiencia y base de datos de información.

- Destacados e información turística.
- Aeropuerto e información de transporte masivo.
- Información de salud y seguridad.
- Información sobre la costumbre local y el deber.
- Exposición, espectáculo y festival de información y compra de entradas.
- Información del museo.
- Información de compra.
- Información del tipo de cambio
- Información de visa y pasaporte.
- información de ubicación de cajeros automáticos

Información de viaje y reservas
Cuando necesite asistencia con alojamiento, vuelos o transporte, estamos listos para ayudarlo.

- Información de hoteles y otros alojamientos, referencias y reservas.
- Información de vuelo y reservas.
- Información y reservas de trenes.
- Información y reservas de limusinas y autoservicio.

Servicios de negocios
Cuando viaje por negocios, encontrará servicios de negocios útiles en caso de que ocurran eventos inesperados o necesidades comerciales importantes.

- Alquiler de computadoras y referencias y arreglos.
- Referencias y arreglos de equipos audiovisuales.
- Servicio de traducción de referencias y arreglos.
- Referencias y arreglos del servicio de mensajería.
- Referencias y arreglos de alquiler de teléfonos móviles.

Servicios especializados
Una necesidad de regalo de último minuto, un importante agradecimiento u otro evento especial mientras viaja pueden remediarse fácilmente. Algunos servicios comunes incluyen:

- Arreglos de compra de la cesta de regalo
- Arreglos de compra de entrega de flores
- Referencia de regalos y arreglos de compra.

- Acuerdos de compra de alimentos gourmet

Todos nuestros beneficios de conserjería son beneficios de servicio, no beneficios financieros. Todos los costos asociados con los servicios son pagados por usted.

COMO CONTACTARNOS

En México **800-999-9922**. En Estados Unidos **1-866-328-4280**. Resto del mundo, llame al **(52) 55-5377-3860**.

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

Por favor, tenga esta información lista **cuando** llame:

- **su** nombre, ubicación y número de teléfono
- **su** número de certificado

SECCION 4. ¿QUÉ EXCLUYE ESTE CERTIFICADO?

EXCLUSIONES GENERALES

Usted no está cubierto por cualquier pérdida que resulte directa o indirectamente de alguna de las exclusiones generales siguientes, a menos que estén incluidos en la *Sección 2, ¿Qué incluye este certificado?*

Si los siguientes factores afectan a **usted,** un **compañero de viaje** o un **miembro de la familia inmediata,** incluso si el **miembro de la familia inmediata** viaja con **usted** o no:

- **condición médica preexistente**
- autolesionarse intencionalmente o intentar o cometer suicidio (sólo se aplica a ***usted)***
- el embarazo, a menos que haya complicaciones imprevistas o problemas con el embarazo
- los tratamientos de fertilidad, el parto o aborto electivo
- un trastorno de salud mental o nervioso (como la ansiedad, depresión, neurosis, psicosis y otras), o cualquier complicación física relacionada (complicación física se refiere a cualquier síntoma físico)
- el uso o abuso de alcohol o drogas, o de cualquier complicación física relacionada (complicación física se refiere a cualquier síntoma físico)

Si las siguientes actividades afectan a **usted,** un **compañero de viaje** o un **miembro de la familia inmediata,** incluso si el **miembro de la familia inmediata** viaja con **usted** o no:

- volar o aprender a volar un avión, como piloto o miembro de la tripulación
- que participen en entrenamiento o competencia deportiva profesional o amateur
- participen en deportes de alto riesgo o extremos, como:
- skydiving, ala delta o paracaidismo,
- bungee jumping

- espeleología
- esquí extremo, heli-esquí o el esquí 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 de contacto)
- escalar montañas o cualquier otra actividad de gran altitud
- scuba diving por debajo de 120 pies (40 metros) o sin un maestro de buceo

Los siguientes eventos:

- cualquier problema o acontecimiento que podría razonablemente ser previsto o esperado cuando **usted** compró **su plan**
- Una epidemia o pandemia, excepto según lo expresamente cubierto por la Cobertura de Cancelación de Viaje, Cobertura de Interrupción de Viaje o Cobertura Médica
- **desastres naturales** como huracanes, terremotos, incendios e inundaciones
- aire, agua u otra contaminación, o el comunicado de amenaza de contaminantes
- **reacción nuclear,** radiación o contaminación radiactiva
- guerra (declarada o no declarada), los actos de guerra, los deberes militares, disturbios civiles o conflictos
- **actos terroristas**
- **quiebra financiera**
- **actos ilícitos**

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.
- Las fechas de salida y de regreso no son claras en **su** confirmación o registro

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS

Usted no está cubierto por cualquier pérdida que resulte directa o indirectamente de alguna de las exclusiones específicas siguientes a menos que estén incluidas en la *Sección 2, ¿Qué incluye este certificado?*

Cancelación e interrupción de viaje

- boletines de viaje o alertas
- las prohibiciones o regulaciones del gobierno

Pérdida, daño o robo de equipaje

- acto intencional o daño al equipo
- defectos de materiales o mano de obra
- desgaste natural

Estos artículos no están cubiertos:

- 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
- de consumo, medicamentos, perfumes, cosméticos y productos perecederos
- boletos, pasaportes, actas y otros documentos
- de dinero en efectivo, tarjetas de crédito, valores negociables, oro, sellos y llaves
- tapetes y alfombras
- artículos para su reventa y/o comercio
- **equipaje** cuando es:
    - enviado como flete
    - enviado antes de **la fecha prevista de salida**
    - se ha se ha dejado en un remolque **de coches**
    - se ha dejado en un **automóvil abierto**

SECCION 5: ¿QUIÉN ESTA CUBIERTO Y CUANDO?

QUIEN ESTA CUBIERTO EN SU PLAN

Su plan cubre a la persona que aparece en su carta de confirmación.

CUANDO COMIENZA O TERMINA SU COBERTURA

Sólo es elegible para la cobertura si **aceptamos su** solicitud.
La fecha efectiva **de su plan** depende de cómo **se** adquirió.

Si lo adquirió	Es efectiva
En persona	El día y la hora en que compró su plan
Por correo	Al día siguiente de su inscripción
Por teléfono	El día después de hacer su compra por teléfono
Por fax	El día después de recibir su fax
Por internet	El día después de recibir su compra en línea

La cobertura de *cancelación de viaje* comienza en la fecha efectiva **de su plan,** siempre y cuando **hayamos recibido su** prima **antes** de cancelar **su viaje** o hacer una reclamación.

Todas las demás coberturas comienzan en **su fecha programada de salida,** siempre y cuando **hayamos** recibido **su** pago. **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 regresa, **si** lo hace antes
- el día y la hora **en que cancela su viaje**

Si **su** viaje de regreso se retrasa por una **razón cubierta,** vamos a ampliar **la** cobertura hasta **que** pueda llegar a casa.

Su plan no puede ser renovado.

SECCION 6. INFORMACIÓN DE RECLAMOS

COMO HACER UN RECLAMO

Hacer una reclamación es fácil – mándenos un correo electrónico o **llámenos** y **nosotros** con gusto le ayudaremos

Envíe un correo electrónico o llámenos para:

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

Consulta de Reclamaciones:

- **Correo Electrónico:** travelprotect.mx@allianz.com
- **Teléfonos:**

800-999-9922 (Desde México)
1-866-328-4280 (Desde Estados Unidos.)
(52) 55-5377-3860 (Por cobrar)

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE RECLAMOS

Usted tiene 30 días a partir de la fecha **en que terminó su viaje** para presentarnos **su** reclamación.

Asignación
Usted puede asignar **sus** derechos en virtud de su plan, mediante una notificación por escrito

Acerca de los Usuarios
Si **usted** nombró a un Usuario en **su** inscripción u otro formato, los accidentes de viaje y prestaciones por accidentes de viaje, serán pagados a **su** Usuario si **usted** fallece. Todas las demás prestaciones se pagarán a **su** sucesión.

Cobertura Duplicada
Sí **usted** está cubierto por otro certificado o póliza que hemos emitido con la misma cobertura o similar, **usaremos** los términos y condiciones del certificado o de la póliza que más paga. También le **devolveremos** la prima que haya pagado por una cobertura doble

Exámenes médicos y autopsia
Tenemos el derecho a tener un examen médico que sea razonablemente necesario para tomar una decisión sobre su reclamación médica Si alguien cubierto por **su plan** 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

Este es un certificado, sólo cubre situaciones específicas, los acontecimientos y las perdidas incluidas en este documento, y solo bajo las condiciones que **nosotros** describimos. Solo **pagaremos** por gastos apropiados y razonables que estén cubiertos por el plan que **usted** compro. Por favor, revise **su** carta de confirmación para confirmar **su** cobertura y los límites de **su** plan.

SECCION 7. DEFINICIONES

Accidente	Un acontecimiento inesperado y no deseado que causa **lesiones**, daños materiales o ambos.
Alojamiento	Un Hotel u otro tipo de alojamiento donde **usted** hace una reservación y paga una cuota.
Asalto	Asalto físico que requiere tratamiento en un **hospital**.
Equipaje	Los bienes personales que **lleva** en **su viaje** dentro de sus maletas.

Vehículo o alquiler de vehículos	Un **automóvil** u otro vehículo diseñado para su uso en la vía pública que **usted** posee o que ha alquilado por un periodo de tiempo indicado en un **contrato de alquiler de vehículos**. Vehículos excluidos son: • camiones • campers, remolques y vehículos recreativos • motocicletas, y vehículos todo terreno • vehículos todo terreno • vehículos que son mayor de 20 años • vehículos que no han sido fabricados en los últimos 10 años • vehículos que no tienen que ser objeto de licencia • vehículos que se alquilan con fines comerciales o propósitos de librea, incluyendo limusinas • vehículos que tienen un precio sugerido de venta al por menor de más de $75,000 • otros medios de transporte
Transportista común	Una empresa que está autorizada a transportar pasajeros en tierra, agua o aire por una cuota, Sin incluir empresas de alquiler de autos
Razones cubiertas	Las situaciones y acontecimientos específicos que están cubiertas por este certificado.
Valor de Mercado Actual	La cantidad en dólares que algo puede ser razonablemente vendido, en base a su precio original, edad y condición actual
Deducible	La cantidad en dólares que **usted** debe contribuir a la pérdida.
Dentista	Alguien que tiene licencia y está legalmente facultado para ejercer la odontología o cirugía dental. Este no puede ser ni **usted**, ni un **compañero de viaje**, ningún miembro de cualquiera de las **familias inmediatas** ni ningún miembro de la **familia inmediata** del enfermo o herido.
Destino	Un lugar a más de 100 millas de su **residencia principal** donde **usted** pasa más de 24 horas **de su viaje**
Doctor	Alguien que esté legalmente facultado para ejercer la medicina, y este disponible si se requiere. Este no puede ser ni **usted**, ni un **compañero de viaje**, ningún miembro de cualquiera de las **familias inmediatas** ni ningún miembro de la **familia inmediata** del enfermo o herido.
Socio Domestico	Una persona **que ha vivido** en una relación conyugal durante al menos 12 meses consecutivos que es de 18 años o más. **Usted** debe ser capaz de mostrar pruebas de **que han vivido** juntos por 12 meses consecutivos.
Emergencia médica o cuidado dental	Servicios médicos y dentales, los suministros y costos que hay en una emergencia de salud. No incluye cosas como estas: • Cirugía cosmética electiva o de cuidado cosmético de los pies. • Exámenes físicos

- Tratamientos de alergias (a menos que esté en peligro su vida)
- Aparatos auditivos, anteojos y lentes de contacto
- Cuidados paliativos
- Tratamiento experimental

Epidemia

Una enfermedad contagiosa reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) o una autoridad gubernamental oficial en su país de residencia o destino de viaje.

Condición médica existente

Una **enfermedad** o **lesión** que **usted**, un **compañero de viaje** o **miembro de su familia** buscaban o estaban recibiendo tratamiento o teniendo síntomas en el día que compro **su plan**, o en cualquier momento en los 120 días antes de la fecha de compra

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

- Vio o se le recomienda consultar con un **médico**
- Tenía síntomas que hacen que una persona prudente consulte a un **médico**
- Tomaba medicamento para la enfermedad o síntomas, a menos que la condición o los síntomas sean efectivamente controladas por la prescripción, y la prescripción no ha cambiado.

Miembro de la familia/ compañero de viaje (incluido en la misma compra)

Cualquiera de las siguientes personas, si estas viajan o no con **usted**:

- Cónyuges, unión civil de ley común
- Los padres y padrastros
- Niños y hijastros (incluidos los adoptivos o que pronto serán adoptados)
- Hermanos
- Abuelos y nietos
- Los siguientes, suegro, suegra, yerno, nuera, cuñado o cuñada
- Tías, tíos, sobrinas y sobrinos
- Tutores legales
- Socios de negocios
- Cuidadores domésticos pagados
- Animales de servicio

Los familiares inmediatos son

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

- hermanos
- abuelos y nietos

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

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

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

Enfermedad Enfermedad, invalidez o enfermedad. No se incluyen las condiciones que **ya tenía** o que sabía acerca de, cuando usted compro **su plan** (véase **condición médica existente**).

Lesión El daño físico causado directamente por un **accidente** o un **asalto**, si otras causas que contribuyan.

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

Condición medica Una condición física que **usted** tiene, o tiene síntomas de que **usted**:

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

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

Médicamente necesarios Tratamiento que sea adecuado para su **enfermedad** o **lesión**, de acuerdo con sus síntomas, y que puedan ser proporcionados a **usted**. Cumple con las normas de buena práctica médica y no es para **su** comodidad ni para la conveniencia del proveedor.

Desastres naturales Un clima de gran escala o eventos extremos ambientales que dañan a la propiedad, interrumpe o pone en peligro el transporte de personas.

	Ejemplos incluyen: terremoto, incendio, inundación, huracán o erupción volcánica.
Otro proveedor con licencia	Una persona o entidad que no es un **médico** o un **hospital**, pero proporciona servicios médicos o dentales y tiene la licencia requerida
Ambulatorio	Alguien que recibe tratamiento médico o dental, pero no permanece en el **hospital** para recibir atención durante la noche.
Pandemia	Una epidemia reconocida como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) o una autoridad gubernamental oficial en su país de residencia o destino de su viaje.
Residencia primaria	**Su** domicilio físico permanente y de residencia principal para los efectos legales y fiscales. **nosotros** le llamamos **su** residencia primaria**,** es **su lugar de residencia**
Cuarentena	Confinamiento obligatorio, destinado a detener la propagación de una enfermedad contagiosa a la que usted o un compañero de viaje hayan estado expuestos.
Costos razonables y acostumbrados	Lo que a los clientes normalmente se cobra por un servicio específico en un área geográfica particular. Los cargos son apropiados a la disponibilidad del servicio, y de los proveedores de servicios calificados y con licencia. Por la colisión, la pérdida o la cobertura de daños, los gastos también son apropiados a la disponibilidad de de piezas, la dificultad o complejidad del trabajo y el esfuerzo necesario para la reparación del vehículo dañado.
Reembolso	Efectivo o un crédito o un vale para un futuro viaje que **usted** obtiene de una agencia de viajes, operadores turísticos, líneas aéreas, de cruceros o de otro **proveedor de viajes**, o de cualquier otro crédito. La recuperación o el reembolso que **recibe** de **su** empleador, otra compañía de seguros, un emisor de tarjetas de crédito o cualquier otra entidad.
Contrato de alquiler de autos	El contrato que describe todos los términos y condiciones de alquiler de un **auto**, incluyendo **sus** responsabilidades y las responsabilidades de la empresa de alquiler de autos.
Fecha prevista de salida	El día y hora que aparece en **su** formulario de inscripción o de otros, como el día y hora de su plan para comenzar **su viaje**. **Usted** ha pagado por los viajes que se inicia en esta fecha.
Clima severo	Condiciones meteorológicas peligrosas, como la niebla una tormenta severa de granizo, una tormenta de nieve o una tormenta de hielo.
Ataque terrorista	Cuando un grupo terrorista organizado, tal como se define por el Departamento de Estado de Estados Unidos, hiere o mata a personas o causa daños a la propiedad para alcanzar un objetivo político, étnico o religioso. Los acontecimientos terroristas no incluyen, protesta civil en general, disturbios o actos de guerra.

Proveedor de viajes	Un agente de viajes, operadores turísticos, líneas aéreas, líneas de cruceros u otro proveedor de servicios de viajes.
Acompañante de viaje	Una persona que viaja con **usted**, cuyo nombre aparece con el **suyo** en el mismo acuerdo de viaje y que lo **acompañara en su viaje**. El líder de grupo o de viaje no se considera como un compañero de viaje a menos que usted este compartiendo la misma habitación con el líder de grupo o de viaje.
Viaje	De ida y vuelta o un viaje de ida y de un lugar al menos a 100 millas de **su** casa. No se pueden incluir viajes para recibir atención médica o el tratamiento médico de cualquier tipo. O ir o venir al trabajo
Actos ilícitos	Delitos graves cometidos por **usted**, un **compañero de viaje** o de un **miembro de la familia**, incluso si el **miembro de la familia** no está cubierto **por su plan**.
Inhabitable	Un **desastre natural**, incendio, inundación, robo o vandalismo que cause daño suficiente para que una que una persona razonable encuentre su casa no apta para su uso.