

Certificado de Servicios de Viaje

PARA INFORMACIÓN O EN CASO DE EMERGENCIA COMUNIQUESE AL:

01-800-400-8383 (Desde México)

1-866-328-4286 (Desde U.S.)

(52)55-53-77-3844 (Por Cobrar)

¡No olvides llevar este documento contigo!

Global Assistance

Allianz 

Este plan está administrado por Mondial Assistance Mexico, S. A. de C. V.

2012 Mondial Assistance México, S. A. de C. V.

MXEXP_SPA_1

Su Certificado de Servicios de Viaje

¡Gracias por comprar su plan con Allianz Global Assistance!

Su plan se describe en los documentos siguientes:

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

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 tiene alguna pregunta.



¡Podemos ayudarle!

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

En México

01-800-400-8383

En Estados Unidos

1-866-328-4286

Resto del mundo por cobrar al

(52) 55-53-77-3844

INDICE

Sección 1: Nuestro convenio con usted	3
Sección 2: ¿Qué incluye este certificado?	4
Su viaje es cancelado o interrumpido	5
Se enfermó o accidentó durante el viaje.....	8
Está retrasado o perdió su vuelo o crucero	9
Su equipaje se ha perdido o ha sido robado o se ha retrasado.....	10
Muerte accidental	11
Sección 3: ¿Qué excluye este certificado?.....	11
Exclusiones generales.....	11
Exclusiones específicas.....	13
Sección 4: ¿Quien esta cubierto y cuando?	14
Quien esta cubierto en su plan	14
Cuando comienza o termina su cobertura	14
Sección 5: Ayuda mientras viaja.....	16
Como contactamos.....	16
Asistencia médica.....	16
Traslado médico por emergencia	17
Repatriación de restos	18
Asistencia legal	18
Asistencia en viajes y documentos	18
Concierge	19
Transmisión de mensajes urgentes	19
Otros servicios de asistencia	19
Sección 6: informacion de reclamos	20
Como hacer un reclamo.....	20
Información importante sobre reclamos.....	20
Sección 7: Definiciones	22

SECCIÓN 1: NUESTRO CONVENIO CON USTED

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

En este documento:

- Nosotros y nuestro se refiere a Mondial Assistance México, S. A. de C. V. y Seguros Atlas, S. A., quien opera todos los seguros a que hace referencia este Certificado.
- Usted o su se refiere a la persona que aparece en su reservación/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 seguros, reducir las prestaciones o defender nuestra decisión sobre una reclamación.

Los títulos de este certificado son únicamente para su comodidad.

Satisfacción Garantizada

Le devolveremos el costo de su certificado, si cancela su plan dentro de 5 días de la compra y si no ha comenzado su viaje o presentado una reclamación.

Firmado por

Allianz Global Assistance
México, D. F.

SECCIÓN 2: ¿QUÉ INCLUYE ESTE CERTIFICADO?

Éste es un certificado que cubre exclusivamente las reservaciones señaladas en su confirmación/ itinerario de viaje adquirido con Expedia México, así como riesgos específicos, lo que significa que sólo se cubren situaciones específicas, eventos y pérdidas incluidas en este documento, y sólo bajo las condiciones que describimos.

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

Beneficios	Límites
Muerte Accidental	\$50,000 MXN
Cancelación/Interrupción de Viaje	Hasta \$2,500 USD
Retraso de Viaje	Hasta \$500 USD
Traslado de Emergencia	Hasta \$20,000 USD
Repatriación de Restos	Hasta \$5,000 USD
Emergencia Médica/ Dental	Hasta\$10,000 USD
Pérdida de Equipaje	Hasta \$1,000.USD
Retraso de Equipaje	Hasta \$500 USD
Atención telefónica 24 hrs. (Concierge, Legal, Médico y de Viajes)	Ilimitado

Su plan también incluye servicios de asistencia, los cuales se describen en la Sección 5, *Ayuda mientras viaja*.

Como leer la Sección 2

Quando 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 5, *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 3, *¿Qué excluye este certificado?*, para más información.

SU VIAJE ES CANCELADO O INTERRUPTIDO



Importante

Usted necesita contactar a sus proveedores de viaje dentro de las 72 horas en que cancelar o 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.



¡Podemos ayudarle!

¿Necesita ayuda para enviar un mensaje de emergencia u obtener información sobre su viaje? Vea la Sección 5, *Ayuda mientras viaja*, para mayor información respecto a todas las formas en que podemos ayudarle.

Cancelación e interrupción de viaje

Cuando aplica

Su viaje fue cancelado antes de empezar, o interrumpido después de su salida, por alguna de las siguientes razones cubiertas:

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.

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.

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.

Otro

Retraso extendido de viaje

Usted pierde más de la mitad o el total de la duración de su viaje debido a que este es retrasado.

Requisitos específicos (todos deben aplicar)

- Su plan debe incluir la cobertura de *retraso de viaje*.
- Debe de estar retrasado a causa de una razón cubierta mencionada dentro de la cobertura de *retraso de viaje*.

Por favor, consulte su cobertura y los límites en su plan (Página 4).

Que es lo que cubre

Cancelación de viaje

Pagos no reembolsables y depósitos

Los pagos y depósitos realizados antes de que su viaje fuera cancelado, menos cualquier reembolso que tiene derecho a recibir.

Hospedaje

El costo adicional de hospedaje sencillo si prepago un alojamiento compartido, y un compañero de viaje cancela o interrumpe su viaje por una razón cubierta o se ha retrasado por una razón cubierta.

Interrupción de viaje

Gastos pre-pagados

La parte no utilizada de sus gastos pagados por adelantado, menos cualquier reembolso que reciba.

Hospedaje

El costo adicional de hospedaje individual si prepago un alojamiento compartido, y un compañero de viaje cancela o interrumpe su viaje por una razón cubierta o se ha retrasado por una razón cubierta.

Transportación

Gastos razonables de transporte para llegar a:

- su destino final o un lugar donde usted puede continuar su viaje,
o
- su destino original de otra manera, si su viaje se retrasa por 24 horas o más al inicio de su viaje.

Gastos por el costo de permanecer más tiempo de lo planeado

Hospedaje extra y gastos de transporte, debido a que se encuentra

hospitalizado un compañero de viaje.

Límite especial

- Máximo de \$100 USD por día, hasta por cinco días.

SE ENFERMÓ O ACCIDENTÓ DURANTE EL VIAJE



¡Podemos ayudarle!

¿Necesita ayuda para encontrar un **médico** o recibir dinero en efectivo de emergencia desde su casa para pagar el tratamiento? Vea la Sección 5, *Ayuda mientras viaja*, para mayor información respecto a todas las formas en que podemos ayudarle.

Emergencia médica / dental

Cuando aplica

Usted tiene que pagar por la atención de emergencia médica o dental de una de las siguientes razones cubiertas:

- Usted tiene una repentina enfermedad o lesión inesperada durante su viaje que pone en peligro la vida o pueda causar daño grave e irreparable si no se trata
- Usted tiene una lesión o una infección, se destapó o rompió un diente durante su viaje que requiere tratamiento inmediato por un dentista. Esta cobertura está limitada a \$2,500 MXN en viajes nacionales y \$500 USD en viajes internacionales máximo para cubrir gastos dentales de emergencia.
- En caso requerir asistencia por causa de que enfermedades preexistentes controladas la cobertura se reducirá al 50% del monto indicado en la pág. 4 de este documento.

Requisitos específicos

- El tratamiento es médicamente necesario y es proporcionado por un médico, dentista, hospital o proveedor con licencia durante su viaje

Que es lo que cubre

Por favor, consulte su cobertura y los límites en su plan.

Costos razonables y acostumbrados

Los costos razonables y acostumbrados a los suministros y servicios de un médico, dentista, hospital o proveedor con licencia.



Importante

Esta 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.

ESTÁ RETRASADO O PERDIÓ SU VUELO O CRUCERO



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.

¡Podemos ayudarle!

¿Necesita ayuda para realizar el cambio de reserva **de su** vuelo o hacer arreglos para un transporte alternativo? Vea la Sección 5, Ayuda mientras viaja, para mayor información respecto a todas las formas en que podemos ayudarle.

Retraso de Viaje

Cuando aplica

Su viaje se retrasa por seis o más horas consecutivas por una de las siguientes **razones cubiertas**.

Retraso de la empresa de transporte:

- **Su salida se retrasa por una empresa de transporte.**

Cuarentena

- **Usted está en cuarentena.**

Pérdida o robo de documentos

- **Su** pasaporte, dinero o documentos de viaje son robados o perdidos.

Que es lo que cubre

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

Comidas, hospedaje y transporte

- Gastos razonables de **hospedaje** y comida mientras **usted está** retrasado.
- Gastos razonables de transporte adicional.

Límite Especial

- Máximo de \$ 150 USD por persona por día, o hasta el límite indicado en **su** carta de confirmación.

SU EQUIPAJE SE HA PERDIDO O HA SIDO ROBADO O SE HA RETRASADO



Importante

Cualquier **reembolso** que reciba se deducirá de **su** reclamo.



¡Podemos ayudarle!

¿Necesita ayuda para contactar a las autoridades locales o recibir dinero en efectivo de emergencia desde su casa? Vea la Sección 5, *Ayuda mientras viaja*, para mayor información respecto a todas las formas en que podemos ayudarle.

Pérdida o robo total de equipaje

Cuando aplica

Su equipaje ha sido perdido o robado en su totalidad durante el viaje.

Requisitos específicos (todos deben aplicar)

- Usted realiza las acciones necesarias para mantener su equipaje certificado e intacto, así como para recuperarlo.
- Presentó un informe con la descripción de los bienes y su valor con las autoridades locales, la línea aérea comercial, hotel u operador turístico dentro de las 24 horas del evento.

Que es lo que cubre

Por favor, verifique su cobertura y los límites en su plan. (Página 4).

Precio actual, valor efectivo real, reparación o reemplazo (el que sea menor)

- *precio actual* es la cantidad que costaría comprar un artículo similar
- *valor efectivo* la cantidad que el artículo vale basado en su valor de mercado actual. Si usted no tiene un recibo original, vamos a cubrir hasta el 75% de su valor actual de mercado.

Límite Especial

- Máximo de \$ 500 USD en total para todo tipo de joyas, relojes, gemas, pieles, cámaras y equipos fotográficos, videocámaras, equipos deportivos, computadoras, radios y otros artículos electrónicos.

Es necesario proporcionar los recibos originales, comprobantes o copias de los artículos que integran su equipaje, en caso de no contar con estos documentos se cubrirá hasta el 75% de su valor actual de mercado, de acuerdo con lo establecido en párrafos anteriores.

Retraso de equipaje

Cuando aplica

Una línea aérea, hotel u operador turístico retrasa su equipaje durante 24 horas o más.

Requisitos específicos

- Usted reporta la pérdida y presenta un reclamo a la línea aérea comercial, hotel u operador turístico

Que es lo que cubre

Por favor, consulte su cobertura y los límites en su plan (Página 4).

Artículos Esenciales

Artículos esenciales para su uso personal hasta que su equipaje llegue.

MUERTE ACCIDENTAL



¡Podemos ayudarle!

¿Necesita ayuda para contactar a las autoridades locales o llamar de emergencia su casa? Vea la Sección 5, *Ayuda mientras viaja*, para mayor información respecto a todas las formas en que podemos ayudarle.

Muerte Accidental

Cuando aplica

Se pagará esta cobertura, según el producto contratado, si usted fallece a consecuencia de un Accidente cubierto, dentro de los 90 días siguientes a la fecha del mismo.

Que es lo que cubre

Por favor, consulte su cobertura y los límites en su plan (Página 4).

SECCIÓN 3: ¿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 existente
- 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
- 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 en su confirmación o registro no reflejan cuando tiene la intención de viajar.

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

Muerte accidental

- Accidentes que se originen por participar en:
 - Servicio militar, actos de guerra, rebelión e insurrección.
 - Actos delictivos intencionales de cualquier tipo, en los que participe directamente el usted.
 - Lesiones auto infligidas, suicidio o tentativa de suicidio, ya sea que se cometa en estado de enajenación mental o no.
 - Fallecimiento o lesiones sufridas por culpa, impericia o negligencia graves de usted como consecuencia de encontrarse en estado alcohólico o por uso de drogas, excepto si fue prescrito por un médico. Se entiende por estado alcohólico la presencia de un nivel mayor de 150 miligramos de alcohol, sobre 100 mililitros de sangre.
 - Accidentes originados por hacer uso de enervantes, estimulantes o cualquier droga ilegal u otra sustancia similar, salvo que se demuestre prescripción médica.
 - Lesiones que sufra usted derivadas de accidentes que resulten por culpa grave de éste, al encontrarse bajo los efectos del alcohol, estupefacientes, psicotrópicos o cualquier sustancia o droga ingerida sin prescripción médica y que tenga efecto estimulante o depresor del sistema nervioso. La utilización de estas sustancias se determinará mediante estudio toxicológico o mediante las actuaciones del Ministerio Público completas. El solo hecho de ser responsable del accidente al encontrarse bajo los efectos de las sustancias mencionadas sin prescripción médica se considerará culpa grave.
- Salvo pacto en contrario, esta póliza no ampara accidentes que se originen por participación en actividades como:
 - Aviación privada en calidad de tripulante, Piloto, mecánico en vuelo o pasajero, en taxis aéreos y/o aeronaves que no pertenezcan a Líneas Transportistas.
 - Accidentes que ocurran mientras usted se encuentre a bordo de una Aeronave, a menos que viajare como
 - Pasajero en una Línea Transportista.
 - Pruebas o contiendas de velocidad, resistencia o seguridad en vehículos de cualquier tipo.
 - Piloto, mecánico en vuelo o miembro de la tripulación de cualquier aeronave (servicio comercial y privado).
 - Como conductor o pasajero de motocicletas y/o vehículos de motor similares acuáticos y terrestres.
 - En paracaidismo, buceo, alpinismo, charrería, esquí de cualquier tipo, tauromaquia, espeleología, motonáutica, cualquier tipo de deporte aéreo y en general la práctica profesional de cualquier deporte.

- No se pagará indemnización alguna que resulte de:
 - Fallecimiento si su edad es menor a doce (12) años.
 - Enfermedad mental
 - Envenenamiento de cualquier origen y/o naturaleza, excepto cuando se demuestre que fue accidental.
 - Infecciones, con excepción de las que resulten de una lesión accidental.
 - Radiaciones ionizantes, fisión o fusión nuclear o contaminación radioactiva.
 - Trastornos de enajenación mental, estados de depresión psíquico nerviosa, neurosis o psicosis, cualquiera que fuesen sus manifestaciones clínicas.

Pérdida o robo de equipaje

- acto intencional
- 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
 - remolque de coches
 - se ha dejado en un automóvil abierto

SECCIÓN 4: ¿QUIEN ESTA CUBIERTO Y CUANDO?

QUIEN ESTA CUBIERTO EN SU PLAN

Su plan cubre a la persona o personas que aparecen en su confirmación/reservación de viaje.

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 teléfono	el día después de hacer su compra por teléfono
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 regresar, si lo hace antes
- el día y la hora en que cancela su viaje
- en caso de viaje redondo la cobertura tiene una duración de 31 días, para efectos de viajes sencillos 24 horas.

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

Su plan de no puede ser renovado.

SECCIÓN 5: 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 3, *¿Qué excluye este certificado?*

COMO CONTACTARNOS

En México **01-800-400-8383**. En Estados Unidos **1-866-328-4286**. Resto del mundo, llame al **(52) 55-53-77-3844**.

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 confirmación/reservación

ASISTENCIA MÉDICA

Orientación Médica Telefónica

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

Envío de Médico a Domicilio

Si usted necesita atención de un médico mientras está de viaje, podemos ayudarle enviando un médico a lugar donde se encuentra a costo preferencial.

Pagar o garantizar su factura del hospital

Si necesita ser internado en un hospital como paciente por más de 24 horas, podemos garantizar o adelantar los pagos hasta el límite de su *cobertura médica / dental* (descrito en la sección 2).

Monitoreo de su cuidado

Si usted es hospitalizado, nuestro personal médico se mantendrá en contacto con usted y el médico tratante. También podemos notificar a su familia y a su médico habitual de su enfermedad o lesión y actualizarlos sobre su estado.

TRASLADO MÉDICO POR EMERGENCIA



Importante

Si su urgencia es inmediata y pone en peligro su vida, busque atención local de emergencia.

Usted o su representante deberá ponerse en contacto con nosotros y nosotros realizaremos todos los arreglos de transporte. No vamos a pagar por cualquiera de los servicios enumerados en esta sección si no está autorizado y gestionado por nosotros.

Traslado a un hospital o clínica médica (evacuación médica de emergencia)

Si usted está gravemente enfermo o herido durante el viaje y nuestro equipo médico determina que los servicios médicos locales son incapaces de proporcionar tratamiento médico adecuado:

- nuestro equipo médico consultará con el médico tratante;
- vamos a identificar el centro apropiado más cercano, hacer arreglos y pagar el transporte a esa instalación, y
- vamos a organizar y pagar por una escolta médica si determinamos que éste es necesario.

Repatriación médica

Si usted está gravemente enfermo o herido durante el viaje, bajo el cuidado de un médico local y no puede continuar su viaje, se realizará una repatriación médica una vez que nuestro equipo médico determine que usted está médicamente estable para volver a casa a través una línea aérea comercial. Nosotros:

- organizaremos y pagaremos (menos cualquier reembolso de boletos no utilizados) para que pueda ser trasladado a través de una línea aérea comercial en la misma clase de servicio que se haya reservado para su viaje. El traslado será a uno de los siguientes destinos:
 - su residencia principal;
 - una ubicación de su elección en México, o
 - un centro médico cerca de su residencia principal o de la ciudad de su elección en México. Tomaremos en consideración su solicitud, siempre que el centro médico lo acepte como paciente y sea aprobado como médicamente apropiado para continuar su atención por nuestro equipo médico.
- organizar y pagar por una escolta médica si nuestro equipo médico determina es necesaria.

Por favor, consulte su cobertura y los límites en su plan (Página 4).

REPATRIACIÓN DE RESTOS

Coordinaremos y pagaremos por los servicios razonables y necesarios para el transporte de sus restos a uno de los siguientes destinos:

- a una funeraria cerca de su residencia principal, o
- a una funeraria ubicada en México.

También ayudaremos en la coordinación de las funerarias para el envío y recepción de los restos.

Esta cobertura no incluye el funeral, entierro o cremación o los gastos relacionados con artículos tales como un ataúd, urna o bóveda.

Su representante o familiar inmediato debe ponerse en contacto con nosotros por adelantado para hacer estos arreglos. Si esto no es posible, deberá de comunicarse con nosotros dentro de un plazo razonable, pero a más tardar 90 días después de la repatriación.

Por favor, consulte su cobertura y los límites en su plan (Página 4).

ASISTENCIA LEGAL

Asesoría Legal

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

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.

Información Turística

Se proporcionará información o gestión de:

- Lugares de interés.
- Clima.
- Tipo de cambio.
- Festivales y fiestas.

CONCIERGE

Se proporcionará información o gestión de:

- Horarios y reservaciones en museos, eventos deportivos y espectáculos, así como información del estado del tiempo en todo el mundo, funerarias, instituciones de emergencia, aeropuertos y centrales camioneras, consulados mexicanos y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.
- Reservaciones en restaurantes, eventos culturales o deportivos, teatros, conciertos en México y en las principales ciudades del mundo.
- Tiendas y centros comerciales.

Todos los gastos que se deriven de estos servicios serán cubiertos por usted.

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

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.

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.

Transferencia de Fondos de Emergencia

En caso de pérdida o robo de su dinero, así como si necesita dinero extra para pagar gastos inesperados, podemos coordinar que su familia o amigos le transfieran fondos.

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.

SECCIÓN 6: INFORMACION 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: expediamx@allianz-assistance.com.mx
- Teléfonos:
01-800-400-8383 (Desde México)
1-866-328-4286 (Desde Estados Unidos.)
(52)55-53-77-3844 (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 beneficiarios

Si usted nombró a un beneficiario en su inscripción u otro formato, los accidentes de viaje y prestaciones por accidentes de viaje, serán pagados a su beneficiario 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 pérdidas 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** cobertura y los límites de **su** plan.

SECCIÓN 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
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 km de su residencia principal.
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

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

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, si 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
- Tutores legales
- Socios de negocios, sólo si se encuentra registrado en la misma reservación/ confirmación de viaje.
- Cuidadores domésticos pagados
- Animales de servicio

Los familiares inmediatos 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.

Medicamente 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 en una zona geográfica amplia que afecta a una gran parte de la población.
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	Aislamiento obligatorio o restricciones a donde puede ir. Destinada a detener la propagación de enfermedades contagiosas.
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.

Global Assistance

