

VIVA

PROTECCIÓN DE VIAJE



**CONDICIONES
GENERALES**

Para solicitud de información o de reclamo llame o escriba:

- Ciudad de México y área metropolitana: + 52 (55) 51 69 37 53
- Resto de la República Mexicana: 01 800 890 6003
- Correo Electrónico: vivaseguros@mapfre.com

Disponible 24 horas al día, 365 días al año

VIVA

PROTECCIÓN DE VIAJE

CONTENIDO

A.	RESUMEN DE COBERTURAS Y SERVICIOS DE ASISTENCIA.	3
B.	¿QUÉ HACER EN CASO DE REQUERIR INFORMACIÓN O ASISTENCIA INMEDIATA?	3
C.	DISPOSICIONES GENERALES.	4
D.	AMBITO TERRITORIAL.	4
E.	VIGENCIA DE LOS SERVICIOS.	4
F.	DEFINICIONES.	4
G.	DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS Y SERVICIOS DE ASISTENCIA.	6
	1. MUERTE ACCIDENTAL.	6
	2. GASTOS POR DEMORA O CANCELACIÓN DE VUELO.	7
	3. MEDIPHONE (ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA).	9
	4. CONSERJERIA O CONCIERGE.	9
	5. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES.	10
	6. ASISTENCIA VIAL.	10
	7. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA.	11
	8. REPATRIACIÓN DE RESTOS O TRASLADO FUNERARIO A RESIDENCIA HABITUAL.	11
	9. ASISTENCIA TELEFÓNICA PC.	11
	10. ASISTENCIA TAXI SEGURO.	12
	11. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ASALTO O ROBO CON VIOLENCIA.	12
	12. ANTICIPO DE FONDOS EN CASO DE ROBO.	13
	13. COMPRA PROTEGIDA POR ROBO CON VIOLENCIA O ASALTO.	13
	14. CLUB DE DESCUENTOS.	15
H.	SUBROGACIÓN DE DERECHOS.	15
I.	EXCLUSIONES GENERALES.	16

A. RESUMEN DE COBERTURAS Y SERVICIOS DE ASISTENCIAS.

“VIVA PROTECCIÓN DE VIAJE”

	BASICO	PREMIUM
COBERTURAS	LIMITES MXN (PESOS MEXICANOS)	LIMITES MXN (PESOS MEXICANOS)
Muerte Accidental	\$50,000.00	\$50,000.00
Gastos por Demora o Cancelación de Vuelo	Hasta \$3,000.00	Hasta \$6,000.00
Orientación Médica Telefónica (Mediphone).	Incluido	Incluido
Conserjería.	Incluido	Incluido
Transmisión de Mensajes Urgentes.	Incluido	Incluido
Asistencia vial (grúa hasta \$1,500.00 MXN) y Auxilio Vial (hasta \$500.00 MXN)*	Incluido	Incluido
Asistencia Legal (Asistencia Legal en caso de Accidentes de Tránsito y Orientación Legal Telefónica)*	Incluido	Incluido
Repatriación de Restos / Evacuación Médica*	Incluido	Incluido
Asistencia Telefónica PC		Incluido
Asistencia Telefónica Celuar		Incluido
Taxi Seguro*		Incluido
Envío de Abogado en Caso de Robo o Asalto*		Incluido
Anticipo de Fondos en caso de Robo		Hasta \$5,000.00
Compra Protegida por Robo		Hasta 5,000.00
Red de Descuentos*		Incluido

*Aplica únicamente dentro de la República Mexicana

B. ¿QUÉ HACER EN CASO DE REQUERIR INFORMACIÓN O ASISTENCIA INMEDIATA?

En caso de requerir información de su Servicio “VIVA PROTECCION DE VIAJE” o requerir un Servicio de Asistencia, deberá ponerse en contacto al Centro de Atención Telefónica de manera inmediata y antes de hacer uso de alguna cobertura a los siguientes números o enviando un correo electrónico:

Ciudad de México y área metropolitana:

+52 (55) 5169 3753

Resto de la República:

01 800 890 6003

Correo Electrónico:

vivaseguros@mapfre.com

El Centro de Atención Telefónica de **MÉXICO ASISTENCIA**, opera las 24 horas del día, los 365 días del año.

NOTA: **MEXICO ASISTENCIA** NO CUBRIRÁ LAS COBERTURAS O SERVICIOS DE ASISTENCIAS QUE NO HAYAN SIDO PREVIAMENTE INFORMADOS PARA SU COORDINACION Y GESTIÓN AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.

C. DISPOSICIONES GENERALES.

“VIVA PROTECCIÓN DE VIAJE” es un conjunto de Coberturas y Servicios de Asistencias administrado por **MEXICO ASISTENCIA S.A. DE C.V.** y seguro proporcionado por MAPFRE TEPEYAC S.A., ambas compañías, parte del GRUPO MAPFRE y cuyo objeto es resarcir los gastos procedentes y erogados a consecuencia de un Accidente, Enfermedad, Padecimiento, daño o pérdida durante un Viaje Nacional e Internacional adquirido con **VIVAEROBUS** y teniendo como límite el monto máximo estipulado en cada Beneficio.

MEXICO ASISTENCIA gestionará y coordinará los Servicios previstos a través de una red de profesionales calificados cuya vigencia y aplicación estarán sujetas a las Cláusulas, Términos, y Exclusiones de estas Condiciones Generales que se describen a continuación.

D. AMBITO TERRITORIAL.

Los Servicios mencionados en estas Condiciones Generales serán válidos dentro la República Mexicana y en Estados Unidos de América, únicamente en los destinos donde opera **VIVAEROBUS**.

Los Servicios de Asistencia Vial y Asistencia Legal únicamente operarán dentro de la República Mexicana.

En aquellas ciudades o localidades donde no hubiera infraestructura o red de profesionales adecuada para la prestación de los Servicios de Asistencia, el Usuario podrá gestionar el Servicio requerido, siempre y cuando haya llamado a **MEXICO ASISTENCIA** previamente para informar y solicitar la autorización de tal gestión por su cuenta, lo que será confirmado al Usuario de manera expresa.

Quedarán excluidas las reclamaciones en países distintos donde opere **VIVAEROBUS**.

E. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS.

Los Servicios de los planes proporcionados por **MEXICO ASISTENCIA** se prestarán 4 (cuatro) horas antes de la salida del vuelo y hasta por un máximo de 3 (tres) días después de su llegada en vuelo sencillo o redondo. Sin embargo, siempre que el Servicio de Asistencia sea iniciada dentro del plazo de vigencia arriba mencionado, el Usuario tendrá derecho a la continuidad de los Servicios aún después de vencido el plazo, respetados los límites contractuales y montos previstos.

La finalización de la vigencia implicará automáticamente el cese de todos los Servicios por lo que no podrán solicitarse Servicios con posterioridad a la vigencia del producto indicado.

Cuando el Usuario interrumpa imprevistamente su viaje, cualquiera sea la razón, y regrese a su Lugar de Residencia Habitual, el plan contratado dejará de tener validez a partir de ese instante. En tal caso, el Usuario no podrá reclamar devolución alguna por el periodo de tiempo no transcurrido ni utilizado.

F. DEFINICIONES.

Siempre que se utilicen los términos definidos a continuación, tendrán el significado que aquí se les atribuye.

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

Aerolínea: empresa legalmente constituida y autorizada a prestar el servicio de transporte público de pasajero con rutas establecidas, y sujeta a itinerarios regulares utilizando aeronaves y cuyos vuelos se realizan entre aeropuertos terrestres legalmente establecidos.

Aeronave: avión operado por una línea aérea debidamente autorizada y cuyo fin es prestar el servicio comercial de transporte público de pasajeros con rutas establecidas y sujeto a itinerarios regulares.

Boleto de Avión: es el instrumento o comprobante expedido por la línea aérea **VIVAEROBUS** conforme a la normatividad aplicable y vigente.

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

Equipaje Registrado: artículos personales del Usuario que son transportados en maleta o maletas durante el viaje para ser transportados por una aerolínea y que hayan sido registradas por esta, que se encuentren bajo custodia; y se haya emitido un recibo como comprobante de este registro.

Emergencia o Urgencia Médica: condición patológica de carácter súbito y repentino o accidente que pone en peligro la vida, la viabilidad de alguno de los órganos o la integridad del Usuario.

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

Padecimiento congénito: es aquel que existe en el momento del nacimiento como consecuencia de factores hereditarios, agudización de padecimientos o afecciones adquiridas durante la gestación.

Padecimiento preexistente: es el padecido por el Usuario con anterioridad a la fecha de contratación del Servicio independientemente del momento en que se manifieste y si es conocida o no por el Usuario.

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

Huelga: Desacuerdo laboral de los trabajadores consistente en el cese del trabajo con el fin de conseguir mejoras laborales o sociales que demore la salida o llegada de la aeronave de la línea aérea con quien se tiene contratado el servicio.

Lugar de Residencia Habitual: localidad en la que el Usuario reside habitualmente; y a la que se realizarán las reparaciones y retornos urgentes previstos.

Robo con violencia: Es el apoderamiento de un bien mueble ajeno, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de él con arreglo a la ley, utilizando la fuerza física, psicológica o moral.

Terrorismo: forma violenta de lucha de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización mediante la cual se persigue la destrucción del orden establecido o la creación de un clima de temor e inseguridad ocasionando lesiones o la muerte de una o varias personas.

Usuario: cualquier persona que haya adquirido a través de **VIVAEROBUS** cualquiera de los Servicios disponibles, y quien será quien pueda acceder a los Servicios de Asistencias; este también se le conocerá como Pasajero; y quedarán excluidos el personal que se encuentre en servicio de la aeronave como pilotos, azafatas y en general la tripulación.

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

Vuelo aéreo: es el trayecto que comprende una vez que el Usuario esté debidamente registrado y con pase de abordar en mano, dentro de la sala de abordaje asignado en el aeropuerto de salida, hasta al arribo del avión al aeropuerto de destino y descendiendo de la aeronave.

G. DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS Y SERVICIOS DE ASISTENCIA.

Las Coberturas y Servicios de Asistencia incluidas en las siguientes descripciones, serán coordinados y brindados por **MEXICO ASISTENCIA** y surtirán sus efectos solo si el Usuario se pone en contacto al Centro de Atención Telefónica antes de hacer uso de ellas.

1. MUERTE ACCIDENTAL.

Esta cobertura es proporcionada por MAPFRE TEPEYAC S.A. con póliza No. 291150000343, bajo registro ante la CNSF.

Si como consecuencia de un accidente sufrido por el Usuario sobrevenido durante el periodo de viaje, dentro de la vigencia del plan contratado y hasta los 90 (noventa) días naturales siguientes a la fecha del mismo sobreviniere la muerte, MAPFRE TEPEYAC S.A. pagará a los beneficiarios designados o a falta de éstos, a la sucesión legal del Usuario, hasta el importe de la suma asegurada y establecida para el programa y que no excederá la suma de \$50,000.00 MXN (Cincuenta mil pesos 00/100 MXN).

Esta cobertura tiene fecha de inicio al momento en que el Usuario se haya registrado ante la aerolínea **VIVAAEROBUS**, con pase de abordar expedido por la misma, durante su estancia y hasta el regreso al lugar de origen con un periodo de cobertura de 3 (tres) días a partir de la documentación del vuelo.

Para ambos supuestos, en caso de que el fallecido sea menor de 12 (doce) años, se reembolsarán los gastos relacionados directamente con el sepelio, que en ningún caso podrá ser mayor a 60 SMGMVDF (Salarios Mínimos General Mensual Vigente en el Distrito Federal), a quien acredite haber efectuado dichas gastos. Los gastos se deben comprobar presentando los documentos originales que los acrediten.

Los requisitos de reclamación de esta cobertura por alguna de las dos causas son:

- Formato de reclamación de reembolso de siniestro.
- Reporte de accidente o enfermedad.
- Informe médico.
- Comprobante de domicilio.

Del fallecido:

- Original o copia certificada del acta de defunción.
- Original o copia certificada del acta de nacimiento.
- Original o copia certificada de la identificación oficial (en caso de que el asegurado sea mayor de edad).

De los beneficiarios:

- Original o copia certificada del acta de matrimonio en caso de ser casado.
- Original o copia certificada del acta de nacimiento.
- Original o copia certificada de la identificación oficial (en caso de que el beneficiario sea mayor de edad).
- Original o copia certificada del acta de defunción de los beneficiarios que en su caso hayan fallecido.
- Original de las actuaciones completas del Ministerio Público.
- Consentimiento con designación de beneficiarios o solicitud con designación de beneficiarios. En caso de no existir designación se pagará a la sucesión legal del asegurado para lo cual será necesaria una copia certificada del testamento o del resultado del juicio sucesorio.
- Formato de identificación y conocimiento del Usuario contra lavado de dinero y copia de la identificación oficial, en donde conste fotografía, domicilio y firma del portador.

Para la cobertura de Muerte Accidental la edad mínima de aceptación es de 12 años.

El límite máximo de edad de aceptación para pólizas nuevas es de 60 años.

Esta descripción es únicamente un extracto de las Condiciones Generales de la Cobertura por Muerte Accidental, para mayor información, consultar las Condiciones Generales completas.

i. EXCLUSIONES GENERALES DEL SEGURO POR MUERTE ACCIDENTAL.

- Este contrato de seguro no cubre, y por consiguiente los beneficios no serán pagados por:
- Tratamiento médico o quirúrgico, o el fallecimiento que resulten de accidentes sufridos por el asegurado al encontrarse bajo los efectos del alcohol (nivel de alcohol en sangre superior a 0.8 gramos por litro, o la prueba en aire espirado superior a 0.4 miligramos por litro; y a falta de esta, una evaluación clínica para determinar el grado de intoxicación etílica, drogas, narcóticos o alucinógenos no prescritos como medicamento).
- Suicidio o cualquier intento del mismo, consciente o inconsciente, cualquiera que sea la causa o circunstancia que lo provoque.
- Cualquier lesión auto infligida.
- Mutilación voluntaria, aún cuando se cometa en estado de enajenación mental o debido a la inhalación voluntaria de gas de cualquier clase.
- La muerte o lesiones sufridas al presentar servicio militar, naval, policiaco o en tiempo de guerra, revoluciones, a consecuencia de riesgos atómicos o nucleares de cualquier índole, alborotos populares, insurrecciones o rebeliones.
- Peleas o riñas, salvo en aquellos casos donde las lesiones fueron producidas por asalto o intento de éste, siempre y cuando sean denunciadas ante el Ministerio Público.
- Lesiones sufridas como consecuencia de la participación directa del asegurado en actos delictuosos.
- La participación del asegurado en actos temerarios o en cualquiera maniobra, experimento, exhibición, desafío o actividad notoriamente peligrosa, entendido por tales aquellas donde se pone en grave peligro la vida e integridad física de las personas.
- Envenenamientos de cualquier origen o naturaleza (a excepción de aquellos cuya causa u origen sea un accidente).
- Intervenciones quirúrgicas o tratamientos por abortos voluntarios, provocados o inducidos y que causen la muerte.
- Cuando el Usuario viaje en taxis aéreas o en aeronaves que no pertenezcan a una línea comercial legalmente establecida y autorizada por la Dirección General de Aeronáutica Civil o por su equivalente en cualquier otro país, para el servicio de transporte regular de pasajeros.
- Cuando el asegurado viaje como piloto, mecánico en vuelo o miembro de la tripulación de cualquier tipo de aeronave, distinta a la de una línea comercial.
- Participación en carreras, apuestas, competencias y desafíos que sean remunerados o sean la ocupación principal del Usuario.
- Cuando el Usuario viaje como ocupante de algún automóvil o cualquier otro vehículo de carreras, pruebas o contiendas de seguridad, resistencia o velocidad.
- Cuando el asegurado viaje en motocicletas, motonetas y otros vehículos similares de motor, utilizados con fines laborales o profesionales.
- Las lesiones producidas como consecuencia de la práctica o actividad profesional de cualquier deporte.

2. GASTOS POR DEMORA O CANCELACIÓN DE VUELO.

El Usuario podrá acceder a únicamente uno de los dos siguientes beneficios indicados a continuación durante la vigencia de VIVA PROTECCION DE VIAJE:

A. GASTOS POR DEMORA DE VUELO

En caso de Demora del Vuelo contratado con VIVAAEROBUS de más de 12 (doce) horas, MÉXICO ASISTENCIA devolverá vía reembolso al Usuario los gastos por concepto de alimentación, hospedaje, transporte, artículos de primera necesidad y comunicaciones incurridos hasta por una cantidad de \$3,000.00 MXN (tres mil pesos 00/100 MXN) o \$6,000.00 (seis mil pesos 00/100 MN) según el plan que haya sido contratado, siempre y cuando el Usuario se encuentre fuera de su lugar habitual de Residencia.

Para acceder a este beneficio, el Usuario deberá comunicarse desde el aeropuerto donde se encuentre, al Centro de Atención Telefónica inmediatamente después de confirmarse la demora de su vuelo; y deberá presentar posteriormente una constancia escrita de la línea aérea que certifique la demora sufrida; así como los comprobantes fehacientes de los gastos incurridos por dicha demora.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL TRÁMITE EN CASO DE DEMORA

- Carta reclamación del Usuario en la cual indique donde y como ocurrió la demora.
- Comprobantes de los gastos erogados por concepto de alimentación, hospedaje, transporte, artículos de primera necesidad y comunicaciones en los que se haya incurrido debido a la demora del vuelo.
- Reporte ante la línea Aérea donde certifique por escrito las causas que originaron la demora y la duración de esta.
- Copia de la Identificación oficial del Usuario.
- Carta del Usuario indicando Banco, nombre del cuentahabiente, número de cuenta bancaria y cuenta CLABE para efectuar el pago por transferencia electrónica.

EXCLUSIONES DE LOS GASTOS POR DEMORA

Este beneficio queda excluido si:

- El Usuario viaja con pasaje aéreo sujeto a disponibilidad de espacio.
- Si la demora es por huelga convocada por empleados propios o de empresas subcontratadas por la compañía aérea y/o de los aeropuertos.
- La demora se produce por caso fortuito o de fuerza mayor según su definición legal, que impida a la aerolínea cumplir su itinerario normal.
- Cuando la demora se deba a causas que se hayan hecho públicas o del conocimiento del Usuario 24 (veinticuatro horas) previas a la salida de su viaje.
- Por catástrofes o fenómenos naturales.
- Por quiebra o concurso mercantil de la aerolínea.
- Cuando se deba a actos de terrorismo, servicio militar, actos de guerra, rebelión e insurrección.

B. CANCELACION DE VUELO

MEXICO ASISTENCIA reembolsará el costo del vuelo adquirido por VIVAEROBUS hasta la cantidad de \$3,000.00 (tres mil pesos 00/100 MN) o \$6,000.00 (seis mil pesos 00/100 MN) según el plan que haya sido contratado, siempre y cuando el viaje se cancele antes de su inicio y que impida efectuar el viaje en las fechas contratadas exclusivamente por alguna de las siguientes causas sobrevenidas después de la contratación del plan de viaje y enlistadas a continuación:

- Muerte de familiar en primer grado: que comprenderá, cónyuge, padres o hijos.
- Enfermedad grave del Usuario: se entiende una alteración no preexistente que implique hospitalización y que a juicio del equipo médico de la Central de Asistencia imposibilite al Usuario iniciar el viaje en la fecha contratada.
- Pérdida del empleo de Usuario.
- Accidente automovilístico grave donde esté involucrado el Usuario.
- Desastre en casa del Usuario ya sea por incendio o inundación que los hiciera inhabitables o con riesgo de que se produzcan mayores daños y que justifiquen de forma imperativa la presencia del Usuario.

Para acceder a este beneficio, el Usuario se deberá comunicar al Centro de Atención telefónica en cuanto haya tenido conocimiento de los sucesos arriba descritos y siempre antes del inicio del vuelo indicado en su ticket de viaje o itinerario de vuelo, reportando la imposibilidad de viajar por las causas arriba indicadas y deberá posteriormente presentar una constancia escrita de los hechos que le impidieron efectuar el viaje así como los comprobantes fehacientes del motivo que lo originó.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL TRÁMITE EN CASO DE CANCELACION DE VUELO

- Carta reclamación del Usuario en la cual indique donde y como ocurrió el suceso que le impidió viajar.
- Comprobantes y copias de los documentos justificativos de la ocurrencia de acuerdo a cada caso (certificado de defunción, informe médico, carta finiquito, acta del ministerio público o carta del seguro del automóvil donde se describan los hechos del accidente automovilístico, denuncia de la policía, informe de bomberos, etc.) estos comprobantes deberán reflejar necesariamente la fecha de ocurrencia y deberán coincidir con las fechas de vuelo programado.
- Factura original y/o recibos o comprobantes de pago del viaje donde se indique la cantidad pagada por el vuelo.
- Copia de la Identificación oficial del Usuario.
- Carta del Usuario indicando Banco, nombre del cuentahabiente, número de cuenta bancaria y cuenta CLABE para efectuar el pago por transferencia electrónica.

EXCLUSIONES DE LA CANCELACION DE VUELO.

Este beneficio queda excluido en caso de:

- Tratamiento estético, una cura, una contraindicación de viaje o de vacunación, la imposibilidad de seguir en ciertos destinos el tratamiento médico preventivo aconsejado.
- Epidemias o cualquier fenómeno de la naturaleza de carácter extraordinario.
- La no presentación por cualquier causa de los documentos indispensables para el viaje como pasaporte, visa visado, billetes o certificados de vacunación.
- Tratamientos odontológicos no urgentes y tratamientos de rehabilitación.
- Enfermedades de personas cuya edad sea de 75 (setenta y cinco) años o superior.
- Enfermedades preexistentes a la contratación del vuelo.
- La libre elección de no viajar.
- No sujeción a prohibiciones oficiales de cualquier tipo.
- Complicaciones del embarazo.

3. MEDIPHONE (Orientación Médica Telefónica).

Este Servicio consiste en consultas de orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año, sobre temas de salud que pudieran tener el Usuario, relativa a los siguientes temas, siempre en el entendido que esta orientación no será con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento:

- Emergencias médicas y primeros auxilios.
- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos (sin emitir recetas, ni tratamientos).
- Recomendaciones higiénicas.
- Efectos y evolución de distintos tratamientos.
- A criterio del equipo Médico, recomendación de acudir a consulta médica.
- Información sobre enfermedades.
- Información sobre pruebas diagnósticas.
- Orientación sobre especialidades médicas.

El Equipo Médico de **MEXICO ASISTENCIA** aconsejará lo que estime oportuno y orientará al Usuario hacia el centro hospitalario que considere más adecuado, si esto fuese necesario o se coordinará visita de médico a domicilio indicado, ambos con costos a cuenta del Usuario.

MEXICO ASISTENCIA no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones de los Usuarios es en cuanto al seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Usuario de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado.

Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los Servicios de emergencia, o bien se dirigirá al Usuario a su médico de cabecera o al especialista que corresponda.

El número de Orientaciones Médicas Telefónicas son ILIMITADAS mientras el Servicio esté vigente.

4. CONSERJERIA O CONCIERGE.

MEXICO ASISTENCIA facilitará al Usuario un programa asistencia personal o conserjería a través del teléfono o correo electrónico, incluyendo entre otros, reservaciones en restaurantes, entradas para eventos populares, deportivos y culturales, compras personales, apoyo en destinos de viaje, referencia para la localización de objetos difíciles de encontrar, informaciones previas y asesoramiento durante el viaje, estado meteorológico del destino requerido.

Adicionalmente, referencias dentro de la República Mexicana de médicos, laboratorios, hospitales, clínicas, sanatorios, ambulancias, aeropuertos, centrales camioneras entre otros.

Los Servicios antes mencionados se refieren a información o gestión de los mismos, siempre y cuando existan y estén disponibles en el lugar y momento donde se solicitan, quedando a cargo del Usuario los costos de: los Servicios solicitados; de los bienes adquiridos; de los honorarios que se generen, así como boletos de los espectáculos, conciertos, eventos deportivos, culturales y cualquier otro.

MEXICO ASISTENCIA no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los prestadores de Servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

El número de solicitudes de Conserjería o Concierte son ILIMITADAS mientras el Servicio esté vigente.

5. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES.

A petición del Usuario, **MEXICO ASISTENCIA** se encargará de transmitir los mensajes urgentes derivados de cualquier situación de emergencia que se le presente a esté.

El número de Trasmisión de Mensajes Urgentes es ILIMITADO mientras el Servicio esté vigente.

6. ASISTENCIA VIAL.

En caso de accidente o avería y que no permita la circulación autónoma del vehículo, el Usuario tendrá derecho a los siguientes Servicios:

1. Envío de grúa dependiendo de las condiciones del auto y las necesidades del Usuario, hasta un monto de \$1,500.00 MXN (un mil quinientos pesos00/100 MXN).
2. Paso de corriente: en caso de falla por problemas de falta de corriente, **MEXICO ASISTENCIA** gestionará, el envío de personal especializado, para solucionar tales eventualidades, de tal forma que no sea impedimento esto para que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios, hasta un monto de \$500.00 MXN (quinientos pesos 00/100 MXN).
3. Envío de líquidos y gasolina necesarios para el funcionamiento del automóvil: en caso de falta de gasolina o líquidos necesarios, como son aceite, anticongelante o líquido de frenos, **MEXICO ASISTENCIA** gestionará, el envío de personal para el suministro de hasta 10 litros de gasolina o dichos líquidos, ambos con cargo al Usuario.
4. Cambio de Neumático: Consiste en el envío de un técnico especializado, el cual facilitará la tarea de realizar un cambio de neumático, por el propio neumático del Usuario, hasta un monto de \$500.00 MXN (quinientos pesos 00/100 MXN).

Este Servicio aplicará bajo las siguientes condiciones:

- El usuario debe estar trasladándose en auto particular desde su lugar de residencia hacia el aeropuerto y/o, desde el aeropuerto hacia su lugar de residencia.
- Que el Usuario se encuentre presente al momento de la prestación del Servicio, es decir el Servicio es intransferible, en caso de que el Usuario no pueda permanecer en el lugar por tiempos de perder su vuelo deberá comprobarlo con evidencias fotográficas del pase de abordar y/o reservación de vuelo junto con la copia de identificación oficial del titular y de la persona que se quedará presente al momento de brindarse el servicio.
- Solo opera por avería mecánica o accidente.
- Los Servicios únicamente aplican dentro de la República Mexicana.

Este servicio se proporcionará con límite de 1 (un) evento durante la vigencia del servicio.

i. EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA VIAL.

Si servicio de Asistencia Vial no incluye:

- Costos que excedan los montos establecidos por cada Servicio.
- Costos por casetas de peaje, maniobras y tiempos de espera.
- Si el automóvil es propiedad de una arrendadora de autos.

7. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA.

A petición del Usuario, **MEXICO ASISTENCIA** proporcionará asistencia legal, siempre y cuando esté fuera de su lugar habitual de residencia y dentro de la República Mexicana bajo los siguientes supuestos:

a) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO.

En caso de accidente de tránsito donde el Usuario sea conductor del vehículo, culpable del accidente y con licencia vigente, **MEXICO ASISTENCIA** proporcionará los servicios de un abogado para su asesoría y defensa legal en materia de delitos culposos, ante la autoridad correspondiente y únicamente dentro de la República Mexicana.

MEXICO ASISTENCIA cubrirá los honorarios y los gastos procesales para la defensa del Usuario hasta un máximo de \$5,000.00 MXN (Cinco mil pesos 00/100 MXN).

Este servicio se prestará con límite de 1 (un) evento mientras el plan contratado esté vigente.

b) ORIENTACION LEGAL TELEFÓNICA.

MEXICO ASISTENCIA proporcionará al Usuario, Orientación Legal Telefónica: en el ámbito legal, civil, penal y familiar durante su viaje y mientras su plan contratado se encuentre vigente.

Entre otros servicios se ofrecen:

- Referencia con Abogados penalistas: Acceso a abogados penalistas a nivel nacional.
- Asesoría en caso de robo: contactar al Usuario con las autoridades competentes para reportar el robo.
- Referencias con otras instancias legales: Para exponer su situación de interés.

El número de orientaciones legales telefónicas, es ILIMITADA mientras el plan contratado esté vigente.

8. REPATRIACIÓN DE RESTOS O TRASLADO FUNERARIO A RESIDENCIA HABITUAL.

En caso de fallecimiento del Usuario durante el viaje y dentro de la República Mexicana, **MEXICO ASISTENCIA** gestionará y cubrirá los gastos por el traslado funerario hasta su lugar de residencia habitual. Los Servicios incluyen féretro obligatorio para transporte nacional, trámites administrativos, trámites funerarios, transporte del cuerpo por el medio en que **MEXICO ASISTENCIA** considere conveniente y todo lo relacionado a dicho traslado funerario.

En caso de que el fallecimiento haya sido fuera de la República Mexicana, los Servicios de repatriación de sus restos mortales, únicamente incluirán el traslado de cenizas.

Estos Servicios estarán sujetos a las leyes y políticas aplicables en el o los Países respectivos.

i. EXCLUSIONES DE REPATRIACIÓN DE RESTOS O TRASLADO FUNERARIO.

Este beneficio queda excluido si:

- La muerte es producida por suicidio.
- Fuera de la vigencia del plan contratado.

9. ASISTENCIA TELEFONICA PC.

MEXICO ASISTENCIA orientará al Usuario vía telefónica en los siguientes servicios:

- Configuración de Software.
- Instalación de Software con licencias originales proporcionadas por el Usuario.
- Instalación de Software libre.
- Diagnóstico y/o asesoría en la solución de problemas relacionadas a la PC
- Información general sobre Software y/o Hardware.

- Solución de dudas en la utilización de Software de uso común.
- Instalación y/o configuración del Sistema Operativo de la PC
- Mantenimiento preventivo del Sistema Operativo.
- Eliminación de la mayoría de virus.
- Instalación y/o configuración de periféricos.
- Para asistencia remota, el Usuario deberá tener acceso a Internet y proporcionar autorización para poder obtener los servicios.

EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA PC

- Soporte de PC's a las que se dé un uso comercial.
- Soporte de PC's con redes LAN, servidores y Hubs o switches.
- Soporte de PC's de modelos inferiores a Pentium IV o equivalentes.
- Soporte de PC's con Sistema operativo anterior a Windows 2000.
- Recuperación de información por mal uso, fallas en el hardware o por daños causados por virus o spyware.
- Soporte a la instalación de programas no originales.
- La reparación de averías de la red de telefonía o de la red de internet.
- Administración de servidores y su software.
- El software, materiales o accesorios que fuesen necesarios para solucionar alguna avería. En tal sentido, el Usuario deberá proporcionarlos y deberá contar con las autorizaciones, licencias y demás permisos que fuesen necesarios para su utilización.
- Cualquier otro procedimiento al margen de los servicios incluidos.
- Quedan excluidos los beneficios previstos en éste servicio para todo acto practicado por el Usuario por acción u omisión causado por mala fe.
- Adicionalmente a las exclusiones arriba mencionadas, no será cubierta la atención en establecimientos comerciales.
- Respaldo de información.

Este servicio se proporcionará con límite de 1 (un) evento durante la vigencia.

10. ASISTENCIA TAXI SEGURO

En caso de que el Usuario requiriera el servicio de taxi seguro, **MEXICO ASISTENCIA** coordinará el servicio a donde el Usuario lo solicite, las 24 horas del día, los 365 días del año, dentro de las principales ciudades del país. El costo del servicio solicitado correrá por cuenta del Usuario.

MEXICO ASISTENCIA no tendrá responsabilidad alguna, con respecto al servicio recibido por parte de los proveedores de servicio de taxi.

El número de servicio de Asistencia Taxi Seguro es ILIMITADO y solo aplica dentro de la República Mexicana.

11. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ASALTO O ROBO CON VIOLENCIA

En caso de que el Usuario haya sido víctima y haya sufrido asalto o robo durante su periodo de viaje, **MEXICO ASISTENCIA** proporcionará los servicios de un abogado para su asesoría y acompañamiento para presentar la denuncia ante la autoridad correspondiente.

MEXICO ASISTENCIA cubrirá los honorarios del abogado hasta un máximo de \$3,000.00 MXN (tres mil pesos 00/100 MXN).

Este servicio se prestará con límite de 1 (un) evento mientras el plan contratado esté vigente y únicamente dentro de la República Mexicana.

12. ANTICIPO DE FONDOS EN CASO DE ROBO

En caso de emergencia justificada o robo y previa disponibilidad de MÉXICO ASISTENCIA, el Usuario podrá solicitar el envío de hasta \$5,000.00 (cinco mil pesos) , enviada por parte de un familiar o conocido del Usuario siempre y cuando **MEXICO ASISTENCIA** reciba la totalidad del monto, antes de efectuar la transferencia.

El número de servicio de Adelanto de Fondos en caso de Robo es de 1 (un) envío durante la vigencia del Plan contratado.

13. COMPRA PROTEGIDA POR ROBO CON VIOLENCIA O ASALTO

VIVA PROTECCION DE VIAJE le protege el valor de la compra d artículos y/o productos realizada en caso de robo con violencia o asalto durante la vigencia del producto, es decir 4 horas antes y hasta 72(setenta y dos horas) horas y liquidados en su totalidad con el pago del valor comercial que el producto haya tenido asignado al momento en que fue adquirido y que se pueda comprobar con los respectivo Tickets de Compra.

A) BIENES CUBIERTOS

Este beneficio aplica para los siguientes artículos enlistados y comprados para uso personal y cuyo costo haya sido mayor o igual a \$500.00 (quinientos pesos 00/100 mn) tales como, pero no limitados a:

- Instrumentos musicales.
- Alfombras, cortinas y tapices.
- Cámaras fotográficas, de cine y de video.
- Artículos deportivos no motorizados.
- Juguetes y artículos de esparcimiento.
- Ladró y mármoles.
- Pinturas, antigüedades y obras de arte de cualquier tipo.
- Joyas, alhajas y relojes.
- De igual forma se cubrirán objetos de procedencia extranjera siempre que, en caso de reclamación por siniestro, reúnan los requisitos de identificación solicitados por MAPFRE, siempre y cuando la reclamación se realice dentro del territorio de la República Mexicana.

B) BIENES NO CUBIERTOS

A los efectos de esta cobertura, los siguientes artículos no serán cubiertos:

- Animales, plantas y bienes consumibles o perecederos (incluyendo pero no limitado a alimentos, medicamentos, bebidas alcohólicas, cosméticos y combustibles).
- Colecciones, estampillas, monedas (papel o metálicas), oro, plata y otros metales preciosos, perlas y piedras preciosas no engarzadas, manuscritos, documentos, papeles de comercio, títulos, acciones, cheques de viajero, bonos y otros valores.
- Certificados con valor monetario.
- Boletos de avión.
- Boletos de espectáculos.
- Artículos prestados o rentados.
- Teléfonos móviles en plan de renta.
- Bienes a la intemperie, entendiéndose como bienes que están sin techo o a cielo descubierto o cualquier objeto que esté expuesto a los elementos naturales y fuera de la estructura del hogar.
- Vehículos motorizados, automotores, motocicletas, scooters, aeronaves, barcos, veleros y cualquier otro vehículo que requiera licencia para circular, así como también sus partes o accesorios.
- Bienes adquiridos con fines comerciales, incluyendo insumos o herramientas para comercio o profesión.
- Artículos usados, reconstruidos, re manufacturados, antiguos, reciclados o comprados de segunda mano.
- Intereses moratorios o de cualquier otro tipo, originados por la falta de pago de los créditos otorgados, así como intereses de cualquier tipo.
- Bebidas Alcohólicas.

C) INDEMNIZACIÓN

Para los Bienes mencionados en la Cláusula A “BIENES CUBIERTOS”, **MEXICO ASISTENCIA** pagará las compras que haya realizado el Usuario y que hayan sido robadas con violencia o través de asalto y que puedan ser comprobadas a través de los respectivos Tickets de Compra, facturas o recibos.

La indemnización en caso de robo con violencia o asalto tendrá un límite de hasta \$5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 MN), independientemente del valor total del ticket de compra, facturas o recibos.

Este Beneficio se prestará con límite de 1 (un) evento durante la vigencia.

D) DEDUCIBLE A CUENTA DEL USUARIO

En caso de robo con violencia o asalto y donde **MEXICO ASISTENCIA** considere procedente bajo los Términos y Condiciones descritos en este documento, siempre quedará a cargo del Usuario una cantidad equivalente al 10% (diez por ciento) sobre el monto total de la indemnización resultante, que se descontará de dicha cantidad, conocido como Deducible.

E) PROCEDIMIENTO PARA APLICAR EL BENEFICIO DE COMPRA PROTEGIDA POR ROBO CON VIOLENCIA O ASALTO

- Apenas haya sufrido el robo con violencia o asalto, comuníquese telefónicamente con el Centro de Atención Telefónica de **MEXICO ASISTENCIA** para notificar el siniestro.
- El Usuario tendrá la obligación de reportar a **MEXICO ASISTENCIA** a más tardar dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a partir de que el Usuario haya sufrido el robo con violencia o asalto.
- El Usuario enviará su solicitud de reclamo así como la documentación requerida y enlistada a la siguiente dirección de correo electrónico: vivaseguros@mapfre.com., para que le sea generado el correspondiente reporte y se le envíen las instrucciones sobre cómo proceder.
- La falta de denuncia del evento causante de los faltantes o pérdidas dentro del plazo deslindará a la **MEXICO ASISTENCIA** de toda responsabilidad.
- Una vez revisada la documentación y determinado como procedente la reclamación se informará al Usuario y se tomarán datos para emisión de pago en las siguientes 72 (setenta y dos) horas hábiles.

F) DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA ACTIVAR LA INDEMNIZACIÓN EN CASO DE ROBO CON VIOLENCIA O ASALTO

- Carta reclamación del Usuario en la cual indique como y donde ocurrió el siniestro, esta carta deberá incluir:
 - Nombre del Usuario.
 - Número de vuelo.
 - Aeropuerto de salida y de llegada.
 - Hora de llegada al destino.
- Original de la denuncia presentada ante las autoridades policiales o judiciales competentes.
- Actas y copias certificadas por y ante el Ministerio Público o por cualquier otra autoridad local que hubiere intervenido en la investigación.
- Lista de los Bienes robados, del modo más detallado y exacto que le sea posible, así como su valor, teniendo en cuenta el valor mostrado en los respectivos tickets de compra.
- Datos bancarios: Nombre del Banco, nombre del cuentahabiente, número de cuenta bancaria, cuenta CLABE para efectuar el pago por transferencia (en caso de proceder).
- Comprobante de compra de “VIAJE PROTECCIÓN DE VIAJE”.
- Copia de Pasaporte o Identificación oficial del Usuario.
- Notas de compra-venta o remisión, recibos o facturas o tickets cualquiera otros documentos que sirvan para apoyar su reclamación y demostrar la existencia y propiedad de los bienes.

G) ÁMBITO DE COBERTURA

La presente cobertura aplica para los Bienes adquiridos dentro de la República Mexicana y en los Estados Unidos donde VIVA AEROBUS tenga destino y únicamente durante la vigencia de VIVA PROTECCIÓN DE VIAJE.

H) EXCLUSIONES DE LA COBERTURA COMPRA PROTEGIDA

A los efectos de esta cobertura, no constituyen riesgos objeto del beneficio:

- Defectos o daños cubiertos por la garantía del fabricante.
- Extravío.
- Robo por descuido, por dejar desatendidos los artículos o hurto, entendiéndose éste, como el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble, ajena en todo o en parte, realizado sin fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas.
- Desgaste natural, depreciación, deterioro o rotura de cualquier pieza causados por el natural y normal manejo, uso o funcionamiento del bien.
- El uso del bien contrariando las instrucciones del fabricante.
- Acción de roedores, insectos, gérmenes, moho, oxidación, efectos de temperatura, vapores, humedad, humo, hollín, polvo, trepidaciones de máquinas, ruidos, olores y luminosidad.
- Daños que se manifiesten exclusivamente como defectos estéticos, incluyendo pero no limitado a ralladuras en superficies pintadas, pulidas o esmaltadas.
- Dolo, culpa grave o mala fe del Tarjetahabiente.
- Actos ilegales, fraude o abuso de o con respecto a los bienes cubiertos.
- Transmutaciones nucleares.
- Hechos de guerra civil o internacional, rebelión, sedición o motín, tumulto popular, conmoción civil, vandalismo, guerrilla o terrorismo, huelga.
- Secuestro, confiscación, incautación o decomiso u otras decisiones, legítimas o no, de la autoridad.
- No serán cubiertos los daños por quemaduras accidentales de cigarrillos o fósforos, así como por el derramamiento de sustancias líquidas que ocasionen corrosión, perforación, oxidación y decoloración a menos que sea consecuencia de un riesgo cubierto.
- Robo o daño a vehículos, sus componentes o artículos dentro del vehículo.
- Robo no denunciado a la policía en el plazo de 72 horas desde su acontecimiento/descubrimiento y del que no se ha obtenido la denuncia por escrito.
- Fraude o extorsión telefónica y compras forzadas en cualquiera de sus modalidades.
- El transporte de los bienes, mientras se encuentren en tránsito, desde el establecimiento donde fueron adquiridos hasta que sean entregados al Tarjetahabiente en su domicilio final.
- Sucesos ocasionados por fenómenos naturales, incluyendo pero no limitado a rayo, huracán y granizo
- Daños ocasionados por terremotos y erupción volcánica.
- Daños por inundación ocasionada por derrames involuntarios en el sistema de abastecimiento de aguas, desbordamiento de ríos, presas, lagunas y otra fuente pluvial natural o artificial, así como la acción del mar por mareas altas en el domicilio del Tarjetahabiente.
- Cualquier daño causado por otro evento diferente a los riesgos cubiertos.

14. CLUB DE DESCUENTOS

Programa de Descuentos con mayor cobertura en el País, orientado en dar amplios beneficios al Usuario entre los que se encuentran:

- Más de 9000 establecimientos afiliados y en continuo crecimiento.
- 235 cadenas de prestigio, en 250 ciudades de la República Mexicana.
- Descuentos y promociones con ahorros al momento de realizar compras y consumos.

El número de acceso al Club de Descuentos es ILIMITADO y únicamente dentro de la República Mexicana.

H. SUBROGACIÓN DE DERECHOS.

MEXICO ASISTENCIA se subrogará hasta la cantidad pagada contra terceros en todos los derechos y acciones que por causa del daño sufrido correspondan al Usuario hasta el límite del valor pagado o reembolsado de estas Condiciones Generales contra aquellos que por acto, hecho u omisión, hayan causado los perjuicios o para ellos hayan concurrido, obligándose el Usuario a facilitar los medios necesarios a los ejercicios de esa subrogación.

I. EXCLUSIONES GENERALES.

i. EXCLUSIONES DE LAS ASISTENCIAS TELEFÓNICAS.

Los Servicios telefónicos prestados en ningún caso pueden ser considerados y/o sustituir a los Servicios facultativos o de diagnóstico médico necesarios para un tratamiento médico y su prescripción. Por tanto, no están incluidas actividades tales como:

- Diagnóstico de enfermedades.
- Receta de medicamentos.
- Recepción y/o interpretación de informes y pruebas.
- Informes o comentarios por escrito.
- Atención directa de urgencias o emergencias de ningún tipo.
- Revisión o comentario del consejo, asesoramiento, diagnóstico o prescripción dada por un médico o profesional sanitario, limitándose a responder a las cuestiones referidas por el Usuario con arreglo a la información facilitada por él.

ii. EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS EN GENERAL.

Serán causas excluyentes de los Servicios de asistencia:

- Cuando el Usuario cause o provoque intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestación de cualquiera de los Servicios.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Cuando el Usuario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- Los Usuario no tendrán derecho a ser reembolsados sin previa comunicación con **MEXICO ASISTENCIA**.
- Los Servicios de asistencia que el Usuario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización de **MEXICO ASISTENCIA**.
- **MEXICO ASISTENCIA** no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los Servicios de asistencia.
- Quedan excluidos los Servicios cuando sean derivación directa o indirecta de: huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.
- Cualquier percance intencional así como la participación en actos criminales.