



VIVA

PROTECCIÓN DE EQUIPAJE BÁSICO

**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 EQUIPAJE BÁSICO

CONTENIDO

A.	RESUMEN DE SERVICIOS DE ASISTENCIAS.	3
B.	¿QUE HACER EN CASO DE REQUERIR INFORMACIÓN O ASISTENCIA INMEDIATA?	3
C.	DISPOSICIONES GENERALES.	3
D.	AMBITO TERRITORIAL.	4
E.	VIGENCIA DE LOS SERVICIOS.	4
F.	DEFINICIONES.	4
G.	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIAS.	5
1.	SAQUEO DE BIENES DENTRO DEL EQUIPAJE BÁSICO REGISTRADO.	5
a)	BIENES CUBIERTOS.	5
b)	BIENES NO CUBIERTOS.	6
c)	INDEMNIZACION.	6
d)	DEDUCIBLE A CUENTA DEL USUARIO.	6
e)	PROCEDIMIENTO EN CASO DE ROBO O SAQUEO DE BIENES DENTRO DE EQUIPAJE REGISTRADO.	6
f)	OTROS SEGUROS Y COBERTURAS.	8
g)	PERITAJE.	8
h)	FRAUDE, DOLO O MALA FE.	8
2.	PÉRDIDA O ROBO DE EQUIPAJE BÁSICO REGISTRADO.	9
3.	ASISTENCIA TELEFÓNICA EN CASO DE PERDIDA O ROBO DE EQUIPAJE BÁSICO REGISTRADO.	11
4.	ENTREGA DE EQUIPAJE BÁSICO LOCALIZADO.	11
5.	ASISTENCIA TELEFÓNICA EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS DE IDENTIDAD.	11
H.	SUBROGACION DE DERECHOS.	11
I.	TIEMPOS Y FORMA DE PAGO.	12
J.	COMPETENCIA.	12
K.	EXCLUSIONES GENERALES.	12

A. RESUMEN DE COBERTURAS Y SERVICIOS DE ASISTENCIAS.

“VIVA PROTECCIÓN DE EQUIPAJE BÁSICO”

ASISTENCIAS	LIMITES MXN (PESOS MEXICANOS)
Saqueo de Bienes dentro del Equipaje Básico Registrado	Hasta \$7,000.00 MXN por maleta registrada. Deducible del 10% del monto reclamado
Pérdida o Robo de Equipaje Básico Registrado	Hasta \$30,000.00 MXN Deducible del 10% del monto reclamado
Asistencia Telefónica en caso de Pérdida o Robo de Equipaje Básico Registrado	Incluido
Entrega de Equipaje Básico Localizado	Hasta \$1,500.00 MXN
Asistencia Telefónica en caso de Pérdida o Robo de Documentos de Identidad	Incluido

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

En caso de requerir información de su Servicio “VIVA PROTECCION DE EQUIPAJE” 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 **MEXICO 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 EQUIPAJE BÁSICO” es un conjunto de Servicios de Asistencias administrado por **MÉXICO ASISTENCIA S.A. DE C.V.** y cuyo objeto es cubrir el Saqueo parcial comprobado de los Bienes dentro del Equipaje Registrado ante la Aerolínea cometidos dentro de los Estados Unidos Mexicanos y teniendo como límite el monto máximo estipulado en cada Asistencia.

MÉXICO ASISTENCIA gestionará y coordinará las Coberturas y 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 surtirán sus efectos solo si el Usuario se pone en contacto al Centro de Atención Telefónica antes de hacer uso de ellas.

D. AMBITO TERRITORIAL.

Los Servicios mencionados en estas Condiciones Generales serán válidos dentro 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 **MÉXICO 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 “**VIVA PROTECCIÓN DE EQUIPAJE**” proporcionados por **MÉXICO ASISTENCIA** se prestarán desde el momento en que el Usuario registra su equipaje en la Aerolínea y recibe su comprobante de dicho Equipaje Registrado y hasta las 24 (veinticuatro) horas siguientes a partir de que el Usuario tomó la custodia y control de su(s) maleta(s) y equipaje.

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.

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 Aerolínea 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 Aerolínea **VIVAEROBUS** conforme a la normatividad aplicable y vigente.

Bienes: son aquellos objetos personales propiedad del Usuario que lleva para su Viaje dentro de sus maletas y hayan sido registradas ante la Aerolínea.

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.

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 Aerolínea 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.

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.

Saqueo: también llamado Pillaje, es la toma o el apoderamiento ilegítimo, sin justa causa e indiscriminado de bienes ajenos contenidos en una o varias maletas registradas ante la Aerolínea.

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.

Valor actual de mercado: cantidad que sería necesario erogar para reparar o reponer el bien robado por otro nuevo de igual o similar clase, calidad, tamaño y capacidad, deduciendo la depreciación física por uso de acuerdo con la edad y las condiciones de mantenimiento que tenían los bienes afectados, inmediatamente antes de ocurrir el siniestro.

Valor real: precio de adquisición de los bienes cubiertos de acuerdo al valor de factura, recibo, ticket. En el caso de los bienes usados se aplicará la depreciación correspondiente por uso.

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 **MÉXICO 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 **MÉXICO 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 SERVICIOS DE ASISTENCIAS.

1. SAQUEO DE BIENES DENTRO DEL EQUIPAJE REGISTRADO.

MEXICO ASISTENCIA cubrirá únicamente el Saqueo parcial comprobado de los Bienes personales contenidos dentro del Equipaje Registrado, propiedad del Usuario que haya adquirido "VIVA PROTECCION DE EQUIPAJE" causados por el Saqueo o Pillaje, de la(s) maleta(s) cubierta (s) por la cobertura, siempre y cuando se encuentre(n) bajo la custodia de la Aerolínea, que haya(n) sido debidamente documentada(s) por el Usuario y que la Aerolínea haya proporcionado el correspondiente comprobante de recibo de la (s) maleta(s).

Esta cobertura única y exclusivamente aplicará en el Saqueo parcial de los Bienes dentro del Equipaje Registrado y en ningún caso aplicará para el extravío o robo total del Equipaje Registrado, así como daños o deterioros sufridos a las maletas.

a) BIENES CUBIERTOS.

"VIVA PROTECCIÓN DE EQUIPAJE BÁSICO" cubrirá el Saqueo parcial por los accesorios, artículos de consumo, mercancías, medicamentos no controlados, perfumes, productos perecederos y por una cantidad razonable que cubran y se utilicen o hayan adquirido en el periodo de viaje, dentro de la maleta registrada ante la Aerolínea de los Usuarios y hasta por una suma de \$7,000.00 (sietemil pesos 00/100 MN) asegurada correspondiente al plan contratado por cada maleta registrada y siempre y cuando se haya adquirido "VIVA PROTECCIÓN DE EQUIPAJE BÁSICO".

"VIVA PROTECCIÓN DE EQUIPAJE BÁSICO" cubrirá el Saqueo parcial de computadoras, cámaras y equipos fotográficos, equipos deportivos, gemas, joyas, lentes de sol relojes, pieles, videocámaras, radios y otros artículos electrónicos que se encuentren dentro de la(s) maleta(s) de los pasajeros en el momento del Saqueo y cuyo valor unitario o por juego sea igual o menor a \$5,000.00 MN. (cinco mil pesos 00/100) Esta cantidad formará parte de la suma total de la cobertura correspondiente al plan contratado.

Los Bienes, mencionados únicamente estarán cubiertos en caso de Robo o Saqueo parcial contra el equipaje registrado que se haya generado mientras dicho equipaje se encontraba bajo la custodia de la Aerolínea.

b) BIENES NO CUBIERTOS.

Quedan excluidos dentro de esta cobertura los siguientes Bienes:

- a) Alfombras y Tapetes.
- b) Animales de cualquier especie.
- c) Artículos que se presuman para reventa y/o comercio, salvo prueba en contrario y que no sean de uso personal.
- d) Audífonos, prótesis auditivas, dientes artificiales, dentaduras, accesorios médicos y dentales y aparatos ortopédicos, anteojos y lentes de contacto.
- e) Bicicletas, tablas de snowboard y esquís.
- f) Cheques y cheques de viajero, billetes de banco monedas, títulos, órdenes postales, timbres postales o fiscales letras, pagarés, cupones prepago, tickets de viajero, boletos de entrada a eventos de entretenimiento, obligaciones o documentos de cualquier clase, libros de contabilidad y libros de comercio, así como contenidos en general de cajas fuertes, bóvedas o cajas registradoras.
- g) Equipaje cuando haya sido enviado como flete o mensajería.
- h) Equipaje cuando hasta sido enviado con anterioridad de la fecha prevista de salida de vuelo del Usuario e indicado en el Boleto de Avión emitido por la Aerolínea.
- i) Pasaportes, Visa, documentos de identidad personal, boletos de transporte, actas y otros documentos como escrituras, dinero en efectivo, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago, valores negociables, oro, plata, sellos y llaves.
- j) Sillas de ruedas, carriolas, bastones y otros dispositivos de movilidad, en razón de que se entiende que estos artículos se requieren para la movilidad del Usuario y no se consideran Bienes que deban estar por su naturaleza contenidos en maletas o el equipaje registrado.
- k) Vehículos de locomoción, motocicletas, accesorios de motocicletas y motores, aviones, barcos y en general todo medio de transporte que permita el traslado de un lugar a otro de personas o cosas.

c) INDEMNIZACION.

Para los Bienes mencionados en la Clausula 5: "BIENES CUBIERTOS", **MEXICO ASISTENCIA** pagará el importe de aquellos Bienes dentro del Equipaje que hubieran sido Saqueados; y que sean comprobados como bienes personales propiedad del Usuario hasta un monto de \$7,000.00 (sietemil pesos 00/100 MN).

La cuantificación de los daños o pérdida nunca podrá exceder el valor actual del mercado que tengan los bienes al suceder el Siniestro o el Valor Real de dichos bienes.

d) DEDUCIBLE A CUENTA DEL USUARIO.

En caso de Saqueo de Bienes dentro del Equipaje Básico Registrado que **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 EN CASO DE SAQUEO DE BIENES DENTRO DE EQUIPAJE REGISTRADO.

i. Disminución del riesgo y medidas de salvaguarda.

Es obligación del Usuario seguir las recomendaciones, instrucciones y medidas de salvaguarda que le solicite la Aerolínea antes del vuelo, durante el vuelo y hasta que el Usuario tome custodia y control del equipaje registrado en su destino de llegada, de su(s) maleta(s) para lograr en la medida posible, evitar o disminuir el riesgo de Saqueo de Bienes dentro del equipaje.

El incumplimiento de ésta obligación podrá afectar los derechos de Usuario y alcance de la cobertura descritos en estas Condiciones.

ii. Notificación y aviso del Saqueo de Bienes dentro del Equipaje Registrado.

- Apenas constate la falta de Bienes dentro del equipaje comuníquese telefónicamente con el Centro de Atención Telefónica de **MEXICO ASISTENCIA** para notificar la falta.
- El Usuario tendrá la obligación de reportarlo a **MEXICO ASISTENCIA** a más tardar dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a partir de que el Usuario haya llegado al Aeropuerto de destino y que este conste la falta de Bienes dentro su Equipaje Registrado.
- El Usuario enviará su solicitud de reclamo 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 para la obtención del mismo.
- La falta de denuncia del evento causante de los faltantes o pérdidas dentro del plazo deslindará a la **MEXICO ASISTENCIA** de toda responsabilidad.

iii. Documentación requerida y que el Usuario deberá entregar a **MEXICO ASISTENCIA**.

MEXICO ASISTENCIA tendrá el derecho de exigir toda clase de informes sobre los hechos relacionados con la reclamación y hechos y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo y el Usuario estará obligado a comprobar la exactitud y veracidad de su reclamación.

El Usuario deberá entregar vía electrónica a **MEXICO ASISTENCIA** dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes posteriores al siniestro o en cualquier otro plazo que ésta le hubiere especialmente concebido por escrito, los documentos y datos siguientes:

1. 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
 - Lista de los Bienes saqueados, del modo más detallado y exacto que le sea posible, así como su valor, teniendo en cuenta el valor real de dichos bienes en el momento del siniestro.
 - Datos bancarios: Nombre del Banco, nombre del cuentahabiente, número de cuenta bancaria, cuenta CLABE para efectuar el pago por transferencia (en caso de proceder).
2. Comprobante de compra de "VIAJE PROTECCIÓN DE EQUIPAJE"
3. Copia de Pasaporte o Identificación oficial del Usuario
4. Tickets de registro o contraseña del equipaje ante la línea aérea.
5. Actas y copias certificadas por y ante el Ministerio Público o por cualquier otra autoridad local que hubiere intervenido en la investigación.
6. Si los hubiera una relación detallada de todas las coberturas o seguros que existan sobre los bienes.
7. Notas de compra-venta o remisión, recibos o facturas o documentos de avalúo o cualquier otro documento que sirva para apoyar su reclamación y demostrar la existencia y propiedad de los bienes.
8. En caso de no contar con los documentos que respalden la reclamación y demuestren la existencia de los bienes se indemnizará en caso de ser procedente hasta el 75% del valor actual de mercado de los bienes reclamados sin exceder el monto límite establecido por maleta.

iv. Denuncia penal.

Sin perjuicio de la documentación e información antes mencionada y requerida por **MEXICO ASISTENCIA**, se considerará comprobada la realización del siniestro, para los efectos de este servicio y coberturas con la sola presentación de la denuncia penal ante la autoridad competente y su correspondiente ratificación, así como de las correspondientes pruebas de propiedad y preexistencia de los Bienes dentro del Equipaje Registrado.

f) OTROS SEGUROS Y COBERTURAS.

El Usuario tiene la obligación de dar aviso por escrito a **MEXICO ASISTENCIA** cuando tenga conocimiento sobre otra cobertura o seguro que contrate o haya contratado antes o durante la vigencia de "VIAJE PROTECCION DE EQUIPAJE" cubriendo los mismos Bienes, contra los mismos riesgos, indicando el nombre de las Compañías que expidieron dicho seguro, así como las sumas cubiertas.

Si el Usuario omite intencionalmente el aviso de que se trata esta cláusula, o si se contratara diversos seguros o coberturas para obtener un provecho ilícito, **MEXICO ASISTENCIA** quedará liberada de sus obligaciones.

g) PERITAJE.

Ecaso de que **MEXICO ASISTENCIA** notificará la improcedencia de una reclamación derivada de este Servicio acerca del monto de cualquier pérdida respecto a los Bienes cubiertos, esta, será sometida, a dictamen de un perito nombrado de común acuerdo, por escrito por ambas partes.

En caso de que no se pusieren de acuerdo en el nombramiento de un único perito, se designarán dos, uno por cada parte lo cual se hará en el plazo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha en que la primera de ellas hubiere requerido a la otra por escrito para que lo hiciera. Antes de empezar sus labores, los dos peritos nombrarán un tercero para el caso de discordia.

Si una de las partes se negare a nombrar a su perito o simplemente no lo hiciera cuando sea requerida por la otra parte, o si los peritos no se pusieren de acuerdo con el nombramiento del tercero, será la autoridad judicial la que, a petición de cualquiera de las partes hará el nombramiento del perito, del perito tercero, o de ambos si así fuere necesario: sin embargo alguna institución podrá nombrar el perito tercero en su caso, si de común acuerdo las partes así lo solicitaren.

Los peritos practicarán sus peritajes conjunta o separadamente con asistencia de las partes o no y deberán presentar su dictamen dentro de un plazo de 30 (treinta) días hábiles después de haber sido nombrados. En caso de estar de acuerdo se extenderá un mismo escrito firmado por ambos peritos, en caso de no estar de acuerdo cada perito extenderá su dictamen por separado.

Cada parte cubrirá los gastos y honorarios de su propio perito que se originen con motivo del peritaje.

El peritaje a que esta cláusula se refiere, no se entenderá como una aceptación de la reclamación por parte de la **MEXICO ASISTENCIA**, simplemente determinará el monto estimado de cualquier pérdida o daño que eventualmente estuviere obligado **MEXICO ASISTENCIA** a resarcir, quedando las partes en libertad de ejercer las acciones y oponer las excepciones correspondientes.

h) FRAUDE, DOLO O MALA FE.

MEXICO ASISTENCIA quedará exento de las obligaciones y responsabilidad en los siguientes caso:

- a. Cuando el Usuario o sus representantes, con el fin de hacer incurrir a **MEXICO ASISTENCIA** en un error disimulen o declaren inexactamente hechos que incluirían o podrían restringir dichas obligaciones.
- b. Cuando el Usuario no de aviso del siniestro dentro de los plazos estipulados, ni entregue en tiempo a **MEXICO ASISTENCIA** la documentación requerida.
- c. Si se detecta o hubiere en el siniestro o en la reclamación dolo o mala fe del Usuario, de los representantes o de los apoderados de cualquiera de ellos.

2. PÉRDIDA O ROBO DEFINITIVO DE EQUIPAJE REGISTRADO.

Si el Usuario sufriera la pérdida o robo definitivo de su Equipaje Registrado durante su transporte en vuelo regular de aerolínea comercial, **MEXICO ASISTENCIA**, coordinará el pago al Usuario, la cantidad de \$30,000.00 (treintamil pesos 00/100 MN).

La compensación al Usuario será adicional o complementaria a la abonada por la línea aérea de acuerdo al producto contratado.

INSTRUCCIONES EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE EQUIPAJE REGISTRADO.

- 1) Apenas constate la falta de su equipaje, dirijase al mostrador de la compañía aérea o con la persona responsable de la misma dentro del mismo recinto en el que llegan los equipajes.
- 2) Obtenga y complete el formulario P.I.R. (Property Irregularity Report), que deberá ser provisto por la compañía aérea.
- 3) Antes de abandonar el aeropuerto comuníquese telefónicamente con el Centro de Atención Telefónica de **MEXICO ASISTENCIA** para notificar la pérdida o robo de su Equipaje Registrado.
- 4) Informe al Centro de Atención Telefónica su domicilio permanente, el domicilio del lugar donde estará los próximos días y su próximo itinerario.

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA Y QUE EL USUARIO DEBERÁ ENTREGAR A MEXICO ASISTENCIA.

- 1) Carta reclamación del Usuario en la cual indique como y donde ocurrió el siniestro.
- 2) Formulario P.I.R. (Property Irregularity Report),
- 3) Pasaporte o Identificación oficial del Usuario
- 4) Copia de los boletos de abordaje y tickets de registro del equipaje ante la línea aérea.
- 5) Comprobantes originales de los gastos efectuados.
- 6) Original del recibo de indemnización de la línea aérea (para la compensación por pérdida total)
- 7) Copia del reporte de robo o extravío levantado con la línea aérea (la reclamación debe efectuarse antes de salir del aeropuerto)
- 8) Carta del Usuario indicando Banco, nombre del cuentahabiente, número de cuenta bancaria, cuenta clave para efectuar el pago por transferencia (en caso de proceder la indemnización)

CONDICIONES PARA OBTENER LAS COMPENSACIONES Y/O DEVOLUCIONES.

- Que el Equipaje Registrado se haya extraviado o robado durante su transporte en vuelo en un avión de VIVAAEROBUS
- Que la línea aérea haya reconocido por escrito la pérdida o robo del equipaje.
- Que el mencionado equipaje haya sido debidamente registrado y despachado en la bodega del transporte aéreo indicado y que se haya entregado comprobante de recibo de dicho equipaje.
- Que la Pérdida o Robo del Equipaje Registrado haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de VIVAAEROBUS para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al Usuario al finalizar el viaje.
- Que la falta del equipaje (robado o perdido) haya sido informada de inmediato a la compañía aérea antes de abandonar el recinto de entregas obteniendo el Usuario prueba por escrito de dicha falta, mediante el formulario P.I.R (Property Irregularity Report).
- Que la falta de localización del equipaje haya sido informada por el Usuario antes de abandonar el aeropuerto en que se constató dicha falta.
- Que VIVAAEROBUS se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida o robo del mencionado equipaje y haya abonado al Usuario la indemnización correspondiente prevista por la compañía aérea. El Usuario deberá probar la aceptación de responsabilidad de la línea aérea mediante la presentación de comprobantes fehacientes.
- Se requiere el pago de la indemnización de la línea aérea;
- **MEXICO ASISTENCIA** efectuará el abono al Usuario exclusivamente cuando se presente el comprobante de liquidación de pago por parte de la línea aérea.
- Todas las compensaciones serán abonadas en la moneda local del país en que se efectúen los pagos. El tipo de cambio a aplicarse será el vigente a la fecha de pago.
- Las compensaciones descritas son por persona
- La Pérdida o Robo total del Equipaje Registrado ocurra durante la vigencia del servicio.

- La línea aérea certifique por escrito que el robo o extravío total del equipaje haya ocurrido al encontrarse bajo la custodia de la misma y especifique el número de maletas registradas a nombre del Usuario
- La reclamación se haya hecho antes de salir del aeropuerto.
- Es necesario proporcionar los comprobantes, recibos originales, facturas, o copias de los artículos que integran su equipaje, en caso de no contar con los documentos que respalden la reclamación y demuestren la existencia de los bienes se indemnizará en caso de ser procedente la solicitud hasta el 75% del valor actual de mercado de los Bienes.
- VIVAAEROBUS utilizará todos los medios razonables a su alcance para rastrear el Equipaje Registrado durante un plazo máximo de 21 (veintiún) días naturales, si pasado este tiempo la Aerolínea no encuentra su equipaje se considerará como Robo o Pérdida definitiva y se procederá al pago vía transferencia electrónica

d) DEDUCIBLE A CUENTA DEL USUARIO.

En caso de Pérdida o Robo total del Equipaje Registrado que **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.

EXCLUSIONES DEL ROBO O PÉRDIDA DE EQUIPAJE REGISTRADO.

MEXICO ASISTENCIA no pagará indemnización alguna que resulte de:

- a) Pérdidas o Robos parciales de cualquier tipo.
- b) Daños Estéticos o Funcionales al Equipaje Registrado
- c) Pérdida de Equipaje de mano y Equipaje no registrado con la línea aérea.
- d) Pérdidas totales o parciales que resulten de la confiscación, expropiación o destrucción por orden de cualquier gobierno, aduanas o agencias de gobierno o por el transporte de contrabando o comercio ilegal.
- e) No se tomará en consideración el valor real del equipaje extraviado.
- f) No se considera pérdida de equipaje la confiscación o expropiación del mismo, por orden de cualquier gobierno o autoridad pública, ni el transporte de contrabando o comercio ilegal
- g) Las reclamaciones posteriores a 24 (veinticuatro) horas después de que el Usuario llegó a su destino.
Quedan excluidos dentro de esta cobertura los siguientes Bienes:
 - a) Alfombras y Tapetes
 - b) Animales de cualquier especie
 - c) Artículos que se presuman para reventa y/o comercio, salvo prueba en contrario y que no sean de uso personal.
 - d) Audífonos, prótesis auditivas, dientes artificiales, dentaduras, accesorios médicos y dentales y aparatos ortopédicos, anteojos y lentes de contacto
 - e) Bicicletas, tablas de snowboard y esquís.
 - f) Cheques y cheques de viajero, billetes de banco monedas, títulos, órdenes postales, timbres postales o fiscales letras, pagarés, cupones prepago, tickets de viajero, boletos de entrada a eventos de entretenimiento, obligaciones o documentos de cualquier clase, libros de contabilidad y libros de comercio así como contenidos en general de cajas fuertes, bóvedas o cajas registradoras.
 - g) Equipaje cuando haya sido enviado como flete o mensajería
 - h) Equipaje cuando hasta sido enviado con anterioridad de la fecha prevista de salida de vuelo del Usuario he indicado en el Boleto de Avión emitido por la Aerolínea
 - i) Pasaportes, Visa, documentos de identidad personal, boletos de transporte, actas y otros documentos como escrituras, dinero en efectivo, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago, valores negociables, oro, plata, sellos y llaves.
 - j) Sillas de ruedas, carritos, bastones y otros dispositivos de movilidad, en razón de que se entiende que estos artículos se requieren para la movilidad del Usuario y no se consideran Bienes que deban estar por su naturaleza contenidos en maletas o el Equipaje Registrado.
 - k) Vehículos de locomoción, motocicletas, accesorios de motocicletas y motores, aviones, barcos y en general todo medio de transporte que permita el traslado de un lugar a otro de personas o cosas.

3. ASISTENCIA TELEFÓNICA EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE EQUIPAJE REGISTRADO.

MÉXICO ASISTENCIA prestará al Usuario, la asistencia y asesoría telefónica para la localización de equipaje registrado que no sea entregado en el destino ya sea por Robo o Equipaje siempre y cuando haya sido reportada la Pérdida o Robo a la central telefónica

Este Servicio se proporcionará con límite de 1 (un) evento mientras el Servicio esté vigente.

4. ENTREGA DE EQUIPAJE LOCALIZADO.

En caso de que el Usuario haya reportado a la aerolínea la pérdida de su equipaje registrado y este haya sido localizado, **MÉXICO ASISTENCIA** asistirá en el monitoreo del mismo para el envío al Usuario bajo las siguientes opciones:

- Coordinación y pago de un servicio de taxi seguro para el envío del equipaje desde el aeropuerto al hotel o lugar de residencia habitual del Usuario.
- Pago de un servicio de taxi para que el usuario acuda al aeropuerto a recogerlo.
- En caso de que el equipaje se encuentre en una ciudad distinta al hotel o lugar de residencia habitual del Usuario, se coordinará y pagará el servicio de envío por paquetería.

La línea aérea utilizará todos los medios razonables a su alcance para rastrear el equipaje perdido y apoyará con la información del status y seguimiento a **MÉXICO ASISTENCIA**. El Usuario deberá de proporcionar copia del reporte de pérdida de equipaje ante la aerolínea, así como comunicarse cuando la aerolínea reporte que el equipaje fue encontrado.

Estos Servicios serán proporcionados hasta por el límite de \$1,500.00 (un mil quinientos pesos 00/100 MN) y 1 (un) evento durante su viaje y la vigencia, siempre y cuando el Usuario se haya comunicado con **MÉXICO ASISTENCIA** para reportar su equipaje perdido.

ii. EXCLUSIONES DE LA ENTREGA DE EQUIPAJE LOCALIZADO.

MÉXICO ASISTENCIA no pagará indemnización alguna que resulte de los siguientes casos:

- Pérdida de equipaje de mano y equipaje no registrado con la línea aérea.
- Pérdidas totales o parciales que resulten de la confiscación, expropiación o destrucción por orden de cualquier gobierno, aduanas o agencias de gobierno o por el transporte de contrabando o comercio ilegal.
- No tendrá derecho a reembolso sin previo aviso a **MÉXICO ASISTENCIA** Cuando el equipaje cuando sea: enviado como flete, enviado antes de la fecha prevista de salida o sea ha haya dejado en transporte público.

5. ASISTENCIA TELEFÓNICA EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS DE IDENTIDAD.

Si el Usuario sufriera la pérdida o robo de documentos de identidad como son pasaporte, visa o credencial del INE, durante el viaje, **MÉXICO ASISTENCIA** lo asesorará sobre los requerimientos y procedimientos necesarios para la sustitución o reposición de tales documentos, en el lugar donde se sufrió dicha pérdida, además de asesoría para reportar dicha pérdida o robo ante las autoridades correspondientes.

Este Servicio se proporcionará con límite de 1 (un) evento mientras el Servicio esté vigente.

H. SUBROGACION 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. TIEMPOS Y FORMA DE PAGO.

MEXICO ASISTENCIA realizará el pago de la indemnización que corresponda al Usuario vía transferencia electrónica a la cuenta del Usuario a más tardar los 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha en que se hayan recibido de manera completa los documentos e informaciones que demuestren el fundamento de la reclamación de la cobertura, así como aquellos documentos e información que permitan el dictamen y valoración **MEXICO ASISTENCIA** y resulten de manera favorable para el Usuario.

Para dar como iniciado el proceso de reclamación, es necesario presentar toda la información de manera completa a través de medio digital (correo electrónico).

J. COMPETENCIA

En todos los casos de controversia serán aplicables las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

En caso de controversia, el Usuario deberá acudir a alguna institución ante la autoridad competente ya sea en sus oficinas centrales o en las de sus delegaciones en los términos del interés legal para las Coberturas y Servicios de Asistencias.

K. EXCLUSIONES GENERALES.

MEXICO ASISTENCIA en ningún caso será responsable bajo las siguientes circunstancias:

- a. En el que intervinieran personas por las cuales el Usuario fuera civilmente responsable.
- b. Aquel causado o cometido por los Usuarios representantes del Usuario o por los apoderados de cualquiera de estos dos mencionados
- c. Pérdidas directamente causadas por huelgas o por personas que tomen parte en disturbios de carácter obrero, motines, alborotos populares o vandalismo, durante la realización de tales actos.
- d. Pérdidas directamente causadas por saqueos o robos que se realicen durante o después de la ocurrencia de algún fenómeno meteorológico o sísmico, reacción nuclear o contaminación radioactiva.
- e. Destrucción de los bienes por actos de autoridad legalmente reconocida con motivo de sus funciones.
- f. Hostilidades, actividades y operaciones de guerra declarada o no, invasión de enemigo extranjero, guerra intestina, revolución, rebelión, insurrección, suspensión de garantías o acontecimientos que originen esas situaciones de hecho o de derecho.
- g. Expropiación, requisición, confiscación, incautación, o detención de los bienes por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.
- h. Si al momento de ocurrir un siniestro indemnizable bajo éste Documento el Usuario no mantiene en su poder los documentos soporte que permitan acreditar y determinar el monto de maletas bajo su custodia.
- i. Defectos de materiales o mano de obra.
- j. Pérdidas o daños provocados por el desgaste natural, la depreciación, el deterioro, las condiciones atmosféricas o climáticas, polillas, alimañas, cualquier proceso de limpieza, reparación o restauración, rotura mecánica o eléctrica o daño por líquidos.
- k. Reclamaciones que surjan del daño provocado por el derrame de líquidos, polvo, o bienes perecederos que se transporten dentro de los efectos personales o equipaje.
- l. Reclamaciones que surjan del saqueo de equipaje embarcado como flete o conforme a un conocimiento de embarque.
- m. Cuando el Usuario cause o provoque intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestación de cualquiera de los Servicios
- n. Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- o. Cuando el Usuario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- p. Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.

- q. Los Usuario no tendrán derecho a ser reembolsados sin previa comunicación con **MEXICO ASISTENCIA**.
- r. Los Servicios de asistencia que el Usuario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización de **MEXICO ASISTENCIA**.
- s. **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.
- t. Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales.