POR CG Particulares Segurviaje.pdf 1 02/10/14 12:02

MI VIAJE

Te cuidamos, sigue explorando

CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS ADICIONALES SIN COSTO

SEGURVIAJE INDIVIDUAL

segurviaje
MAPFRE solutions

MAPFRE

CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS ADICIONALES SIN COSTO SEGURVIAJE INDIVIDUAL

CG Particulares Segurviaje Septiembre 2014.indd 1 02/10/14 12:18

ÍNDICE

1. Retorno Anticipado del Asegurado por Siniestro en Domicilio..... 4

2. Gastos por Demora de Vuelo..... 4

3. Servicios Especializados..... 5

4. Asistencia Legal y por Accidente de Tránsito..... 5

5. Asistencia y Traslado de Remesas para Emergencias..... 5

6. Asistencia a los Familiares que no Viajan..... 5

7. Protección en el Hogar Durante el Viaje..... 6

8. Compra Protegida..... 6

Antes de contratar cualquiera de los servicios se deberá notificar a **MAPFRE** salvo aquellos requeridos por urgencia médica y que se hayan reportado dentro de las 72 horas posteriores a dicha emergencia. En caso de que el asegurado se encontrara viajando en un crucero, el tiempo estipulado para notificar a **MAPFRE** comenzará a partir de que el asegurado toca tierra firme.

Se deberá notificar a los teléfonos (52) 55 51 69 39 88 (por cobrar desde el extranjero), o al 01 800 890 2242 (del interior de la República Mexicana) las 24 horas de los 365 días del año, indicando su nombre completo, número de póliza, plan contratado, fecha de inicio y fin de vigencia, motivo de la llamada (descripción de la situación), el lugar donde se encuentra, teléfono de contacto (s) y la clase de servicios que precise. También es posible solicitarlos a través de la dirección de correo electrónico asistenciamx@mapfre.com.

El derecho a las prestaciones consignadas en este servicio solo surtirá efecto a partir de los 50 kilómetros desde el domicilio del Asegurado. Para el caso de viajes receptivos, los servicios descritos en esta cobertura únicamente aplicarán durante la estancia en los Estados Unidos Mexicanos.

Este servicio se otorga a través del prestador de servicios que **MAPFRE** designe para brindar a los asegurados atención en caso de requerirlo, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

a) Este servicio cubre a la persona física que figure como asegurado de la póliza.

b) El asegurado debe poner del conocimiento de **MAPFRE** así como obtener instrucciones y autorización, antes de tomar cualquier iniciativa o solicitar cualquier servicio.

c) En caso de que el asegurado, por causas de fuerza mayor no se pudiera comunicar con **MAPFRE** para obtener la autorización de contratación de servicios por su cuenta, deberá comunicar el hecho ocurrido al Centro de Atención Telefónica obligatoriamente dentro de las 48 horas siguientes en caso que el hecho se produzca en tierra firme; o dentro de las 72 horas siguientes o al arribar al primer puerto posterior a la ocurrencia del hecho, lo que ocurra primero, en caso que el hecho se produzca mientras el asegurado se encuentre en aguas abiertas.

d) Toda documentación referida a solicitud de devolución de gastos producidos bajo el amparo de la cláusula anterior, deberá ser presentada dentro de los 30 días inmediatos a la finalización de la vigencia de la póliza y/o viaje, lo que ocurra antes. Las presentaciones fuera de este término, no serán atendidas y **MAPFRE** quedará liberada de toda responsabilidad.

   Para la devolución del costo de llamadas telefónicas al Centro de Atención Telefónica de **MAPFRE**, el asegurado deberá presentar la factura original misma que deberá de contener los requisitos legales aplicables; en la cual debe constar el número telefónico al que ha realizado el llamado. Serán reintegrados exclusivamente los importes de comunicaciones al Centro de Atención Telefónica de **MAPFRE**.

   En caso que se realicen viajes compuestos por varios integrantes (grupos de estudiantes escolares y/o universitarios, pasajeros de Instituciones, asistentes a

congresos u otros viajes colectivos) y durante el mismo se produzca más de una asistencia, se deberá informar a el Centro de Atención Telefónica de **MAPFRE** de servicios sobre cada uno de los casos; y cuando se trate de devoluciones, se deberán presentar los comprobantes de cada pasajero asistido con el nombre, número de póliza, las recetas médicas y los comprobantes de las facturas de compra de las farmacias indicadas por el médico tratante, además de adjuntar a la documentación el listado completo de los integrantes del grupo que hubiera solicitado asistencia. **MAPFRE** podrá denegar la solicitud de no cumplirse con estos requisitos.

e) **MAPFRE** estará liberada de cualquier responsabilidad cuando esté imposibilitada a prestar servicios por caso fortuito. Así mismo, no será responsable por hechos imputables a procedimientos administrativos o políticos.

Para la prestación de los servicios que procedan y siempre y cuando los mismos se encuentren amparados en la póliza; deberán de tomarse en consideración las siguientes condiciones:

1. RETORNO ANTICIPADO DEL ASEGURADO POR SINIESTRO EN DOMICILIO

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

De lo ser posible o anterior, **MAPFRE** proveerá al asegurado con los boletos que sean necesarios para que dicho acompañamiento y traslado se puede llevar a cabo.

Dicho evento deberá ser acreditado mediante la denuncia correspondiente ante autoridad competente. Cuando se haya brindado éste servicio, el asegurado deberá transferir a **MAPFRE** el cupón no utilizado del boleto aéreo original o su contravalor.

2. GASTOS POR DEMORA DE VUELO

Se procederá a la devolución de los gastos de alimentación hospedaje y comunicaciones incurridos por demora de más de seis horas en viaje, siempre y cuando la demora no sea imputable al asegurado, sujeto a los límites establecidos en el plan y paquete contratados y contra la presentación de comprobantes fehacientes de los gastos incurridos.

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

Este beneficio queda excluido si el asegurado viaja con pasaje aéreo sujeto a disponibilidad de espacio o si la demora es por huelga convocada por empleados propios o de empresas subcontratadas por la compañía aérea y/o de los aeropuertos.

La cancelación o negación de embarque que se produce por caso fortuito o de fuerza mayor según su definición legal, que impida a la aerolínea cumplir su itinerario normal.

3. SERVICIOS ESPECIALIZADOS

El asegurado podrá acceder a los siguientes servicios de asistencia Concierge:

a) **Información previa al viaje:** El asegurado podrá solicitar información acerca de los trámites de visa para cada país, estado de tiempo, moneda local, tipo de cambio e información acerca de las vacunas que acostumbran a pedir como requisito para el turismo en ciertos países.

b) **Asistencia en auxilio en caso de pérdida de documentos y tarjetas de crédito:** Si el asegurado sufriera la pérdida de pasaporte o tarjetas bancarias durante el viaje, **MAPFRE** lo asesorará sobre los requerimientos y procedimientos necesarios para la sustitución o reposición de tales documentos.se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados del asegurado, relativo a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones de esta modalidad.

c) **Transmisión de Mensajes urgentes: MAPFRE** gestionará transmisión de los mensajes urgentes y justificados del asegurado, relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones de esta modalidad.

4. ASISTENCIA LEGAL Y POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO

MAPFRE coordinará los servicios de un abogado. Queda establecido que los gastos erogados correrán a cargo del asegurado en la contratación de los servicios profesionales del abogado así como el pago de todos los honorarios y gastos que el caso generen. Así mismo en caso de que durante el viaje, el asegurado tenga un problema de tipo legal con motivo de imputación de responsabilidad por un accidente de automóvil, que no esté relacionado con cualquier actividad criminal, **MAPFRE** coordinará los servicios legales de abogados que le asesorarán en los trámites iníciales de defensa. De igual manera si el asegurado requiriese asistencia legal para realizar reclamos o hacer demandas a terceros por daños u otra compensación a raíz del accidente, **MAPFRE** pondrá a su disposición un abogado que lo asesorará en la emergencia planteada.

5. ASISTENCIA Y TRASLADO DE REMESAS PARA EMERGENCIAS

En caso de emergencia justificada, el asegurado podrá solicitar el envío de una suma de dinero acorde a la emergencia acontecida, enviada por parte de un familiar o conocido del asegurado a **MAPFRE**, hasta el límite máximo que por viaje corresponda al paquete y plan contratados, siempre y cuando **MAPFRE** reciba la totalidad del monto de la remesa; antes de efectuar la transferencia.

6. ASISTENCIA A LOS FAMILIARES QUE NO VIAJAN

Para este servicio se realizará la gestión, coordinación y supervisión de los servicios profesionales más idóneos que se describen en los apartados a), b) y c), de este artículo. Estos servicios amparan un evento con un monto máximo de $ 5.000 MXN, que estará condicionado a que se demuestre con el voucher que el asegurado del

mismo se encuentra de viaje, así como a la disponibilidad de dichos proveedores en la República Mexicana.

a) **Hogar:** Servicios de Plomería, Cerrajería, Albañilería, Vidriería.
b) **Médica:** Ambulancia, Médico a Domicilio.
c) **Vial:** Grúa, Reparaciones in situ.

7. PROTECCIÓN EN EL HOGAR DURANTE EL VIAJE

Si se produce un siniestro de robo en el hogar del asegurado, **MAPFRE** proporcionará un vigilante de seguridad durante el tiempo necesario hasta el regreso de dicho asegurado.

Si se produjera una emergencia de inundación, fuga de agua, incendio, y en general cualquier incidencia grave en el lugar de residencia durante el viaje del asegurado, **MAPFRE** previa autorización del mismo para acceder a la vivienda, enviará al proveedor más idóneo para intentar resolver la emergencia hasta el regreso del viaje de dicho asegurado.

En ambos casos **MAPFRE** asumirá los gastos de defensa jurídica.

8. COMPRA PROTEGIDA.

En caso que el artículo o producto adquirido durante el viaje, resultase pérdida total y/o sufriese algún daño durante dicho viaje, el Asegurado podrá solicitar el reembolso del mismo hasta el límite máximo que por viaje corresponda al plan y paquete contratados.

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

Este servicio sólo aplica en caso de robo con violencia o daño parcial y/o total del artículo o producto durante el viaje.

Artículos que se cubren

Los Artículos cubiertos son los siguientes: Electrónica, Línea blanca, Equipo de cómputo, Herramientas mecánicas, Muebles y enseres domésticos, Instrumentos musicales, Alfombras, cortinas y tapices, Cámaras fotográficas, de cine y de video, Artículos deportivos no motorizados, Juguetes y artículos de esparcimiento, Lladró, mármoles, Pinturas, antigüedades y obras de arte de cualquier tipo, Joyas, alhajas y relojes.

Artículos que no se cubren

El beneficio de Compras Protegidas no cubre los siguientes artículos: 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, Cualquier tipo de vehículo, automotores, motocicletas, scooters, aeronaves, barcos, veleros y cualquier otro vehículo que requiera licencia para circular, así como también sus, partes o accesorios, Artículos adquiridos con fines comerciales, incluyendo insumos o herramientas para comercio o profesión, Artículos usados, reconstruidos, remanufacturados, antiguos, reciclados o comprados de segunda mano.

Documentación Necesaria para tramitar el reembolso

- Póliza **SEGURVIAJE**.
- En caso de que se trate de Pérdida Total de los artículos o productos, el Asegurado deberá presentar el artículo dañado, ticket o nota de compra y voucher o estado de cuenta para comprobar que los artículos fueron adquiridos durante el viaje.
- Copia legible del acta de la denuncia efectuada ante el Ministerio Público donde se describan los Artículos robados con violencia, así como los hechos ocurridos (no aplican denuncias efectuadas por Internet)
- En caso de que se trate de Daño Parcial de los Artículos, el asegurado deberá presentar el presupuesto de reparación.

EXCLUSIONES PARTICULARES DE COMPRA PROTEGIDA

Este beneficio no aplicará en los siguientes supuestos:

- **Defectos o daños cubiertos por la garantía del fabricante.**
- **Extravío de los Artículos.**
- **Robo sin violencia.**
- **Daños causados por el desgaste natural, depreciación, deterioro o rotura de cualquier pieza causados por el natural y normal manejo, uso o funcionamiento del artículo.**
- **El uso del artículo en contravención a las instrucciones del fabricante.**
- **Daños causados a los artículos por animales, 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 Asegurado.**
- **Daños a los artículos que hayan sido causados por los Asegurados de forma intencional, actos ilegales, fraude o abuso de o con respecto a los artículos.**

- **En caso de que ocurra alguna guerra, rebelión, manifestación y que derivado de los hechos anteriores, los bienes se hayan dañado, no se cubrirá sedición o motín, tumulto popular, conmoción civil, vandalismo, guerrilla, terrorismo o huelga.**
- **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.**
- **Sucesos ocasionados por fenómenos naturales, incluyendo pero no limitado a rayo, huracán, terremotos, erupción volcánica, inundaciones, etc.**
- **Daños causados 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.**

CG Particulares Segurviaje Septiembre 2014.indd 8 02/10/14 12:18

POR CG Particulares Segurviaje.pdf 2 02/10/14 12:02