



GUÍA DE USUARIO

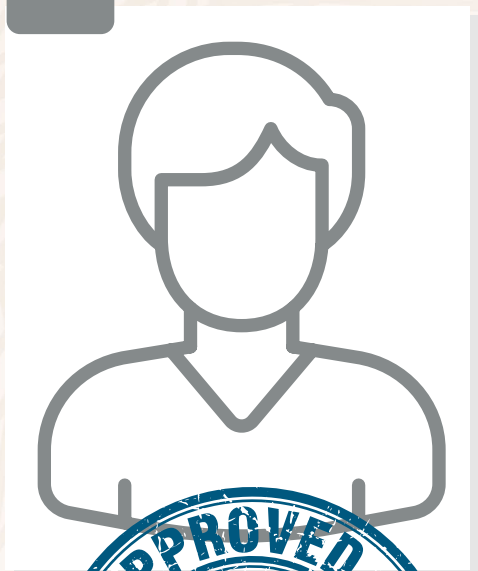


Seguro de Viajero
Plan anual



098 7654 32

¿Cómo funciona tu Seguro de Viajero Plan anual?



Plan anual te permite disfrutar de protección a través de las siguientes coberturas, las cuales estarán disponibles durante los primeros 45 días de cada viaje que realices (durante la vigencia de tu póliza). La protección aplica en los viajes que realices a partir de 75 km de tu residencia.



<<<<En caso de emergencia>>>>

- Ten a la mano tu número de póliza.
- Mantén la calma.
- Tu asistente telefónico AXA estará contigo. Comunícate al 800 280 12 12, opción 1.

Coberturas



• **Gastos médicos por emergencia médica:** al presentar una urgencia médica que ponga en peligro tu vida, integridad corporal o viabilidad de algún órgano, AXA cubrirá honorarios médicos, gastos de hospital y tratamiento médico, hasta el alta hospitalaria o agotamiento de la suma asegurada.

- Al estabilizar y controlar la emergencia médica descrita, cesará la cobertura.
- Si la emergencia médica ocurre en el país de residencia, reembolsaremos los gastos, siempre y cuando te encuentres de viaje y a 75 km de tu domicilio. Para casos fuera del país de residencia, deberás solicitar pago directo previo al tratamiento.
- Adicional, cubrimos las emergencias médicas derivadas de la práctica ocasional, no profesional o amateur, de los deportes y actividades enunciados en el Anexo I: Tabla de Deportes y Actividades ubicada en las Condiciones generales de la póliza.*



• **Gastos odontológicos por emergencia:** cubre los gastos derivados de los tratamientos dentales que requieras únicamente por una emergencia médica o accidente durante el viaje, hasta por la suma asegurada que se especifica en la carátula de póliza.*

Servicios de asistencia en emergencia:



- **Transferencia de efectivo durante el viaje:** en caso de urgencia, coordinaremos la transferencia de efectivo, el cual recibirás en moneda local al tipo de cambio vigente, menos los costos involucrados.*



- **Asistencia por extravío o robo de pasaporte y/o visa:** brindamos la información necesaria, así como el procedimiento a seguir con las autoridades locales, con el fin de obtener el remplazo de dichos documentos extraviados o robados.*



- **Prescripción de medicamentos olvidados:** si durante un viaje necesitas una medicación que has olvidado, extraviado, y que haya sido prescrita antes de la salida, el equipo médico de la compañía de asistencia se encargará de emitir una receta para dicha medicación o su sustitución, mediante una consulta médica. Esta receta estará disponible en el país donde te encuentres; tendrás que cubrir el costo de los medicamentos prescritos en dicha consulta.*



- **Traslado médico:** gestionamos y cubrimos el traslado bajo supervisión médica, utilizando los medios indicados por el equipo médico de la compañía de asistencia, al hospital más cercano y apropiado para la condición médica requerida. Esto puede incluir ambulancia aérea, avión en clase económica en línea aérea regular, ambulancia de terapia intensiva, intermedia o estándar.*



- **Gastos de hotel por convalecencia y boletos de regreso:** cubrimos gastos de hospedaje por la prolongación de la estancia después de haber sido dado de alta del hospital por una enfermedad o padecimiento, cuando el médico así lo prescriba.

- Si no puedes utilizar el boleto de viaje de regreso original, la compañía de asistencia gestionará y cubrirá el pago de la diferencia de tarifa que corresponda al cambio o el costo de un nuevo boleto con destino a la ciudad de residencia.*



- **Gastos de viaje redondo y hospedaje para un familiar:** cubrimos un boleto de viaje redondo y el hospedaje para que un familiar pueda acompañarte en caso de que tengas una enfermedad o padecimiento que se estime dure más de 5 días naturales.*



- **Gastos de hotel y boleto de regreso para el acompañante por convalecencia del asegurado:** cubrimos el hospedaje para que una persona en el mismo viaje permanezca contigo durante la convalecencia por una enfermedad o padecimiento.*

- Si no puedes usar el boleto de viaje de regreso original, gestionaremos y cubriremos el pago de la diferencia de tarifa que corresponda al cambio de boleto de viaje o uno nuevo con destino a la ciudad de residencia.*

Otras coberturas que incluye tu seguro:



1. Gastos funerarios por muerte accidental:

en caso de fallecimiento a consecuencia de un accidente, reembolsamos los gastos funerarios hasta el límite de la suma asegurada.

Para los asegurados menores a los 12 años, los gastos que cubrimos serán los equivalentes a 60 UMA.*



2. Pérdida orgánica e invalidez total y permanente:

si a consecuencia de un accidente y dentro de los siguientes 90 días naturales se te dictamina invalidez total y permanente, pagamos la suma asegurada. Para ello, es necesario presentar el dictamen de la institución de seguridad social o del médico especialista, junto con el sustento correspondiente.*



3. Responsabilidad personal:

si llegaras a causar accidentalmente algún daño a terceros durante el viaje en el extranjero que causen la muerte o deterioro de la salud o de sus bienes, la compañía cubrirá los daños.*



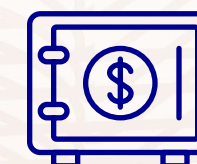
4. Robo o extravío de equipaje personal:

pagamos por el daño, robo o extravío del equipaje documentado que impida su uso normal o quede inutilizable durante el viaje y mientras esté en custodia del transporte público. Para ello, es necesario levantar el reporte de irregularidades ante la empresa transportista autorizada en un periodo de 24 horas después de haberse dado cuenta del hecho y obtener una constancia por escrito del robo, daño o extravío.*



5. Demora de equipaje personal:

reembolsaremos lo equivalente a vestimenta, medicamentos, alimentos y artículos de aseo personal si el transporte extravía temporalmente el equipaje.*



6. Robo, daño o pérdida de dinero de uso personal:

cubrimos el robo, pérdida o daño del dinero de uso personal durante el viaje, ya sea estando dentro o fuera del hospedaje.*



7. Extravío o robo de documentos de identidad:

cubrimos los gastos de reposición de visa y/o pasaporte, incluyendo hospedaje, alimentación y llamadas telefónicas.*



8. Protección de viaje:

cubrimos la cancelación del viaje a consecuencia de enfermedad o fallecimiento tuyo o de tu acompañante en el viaje.*



9. Gastos de regreso anticipado de viaje:

cubrimos el transporte y/o hospedaje, excursiones, actividades o recorridos que no sean utilizados en caso de interrumpir el viaje por enfermedad, lesión o fallecimiento tuyo o de tu acompañante.*



10. Retraso de viaje o cierre de vuelo

10.1. Retraso de viaje: reembolsaremos los gastos por concepto de comida dentro del aeropuerto, terminal ferroviaria o marítima; hospedaje y transporte, en caso de retraso en la hora programada de más de 12 horas por alguna de las causas de retraso listadas en las Condiciones generales.*

10.2 Cierre de vuelo: reembolsamos los gastos por concepto de comida, hospedaje y transporte en caso de cierre del vuelo por alguna de las causas de cierre listadas en las Condiciones generales*



11. Pérdida en la salida o conexión de vuelo:

reembolsaremos los gastos de viaje y por hospedaje que hagas de manera necesaria para llegar a tu destino o a los vuelos de conexión, si llegas a la terminal o aeropuerto demasiado tarde para iniciar tu viaje como resultado de algunas de las causas de retraso listadas en las Condiciones generales.*



12. Sobreventa de pasajes por la aerolínea:

reembolsaremos los gastos de alimentos en caso de que debas esperar al menos 6 horas completas hasta el próximo vuelo si te niegan el abordaje por sobreventa de boletos.*

Otros servicios de asistencia

Podrás hacer uso de los servicios de asistencia cuando te encuentres de viaje y te comuniques antes de utilizar cualquier servicio. Estarán disponibles 24/7.



1. Repatriación y/o traslado a la residencia de los acompañantes menores: cubrimos los boletos para el regreso de los menores de 18 años a su lugar de residencia, así como otros gastos en caso de sufrir una enfermedad, padecimiento o fallecimiento.*



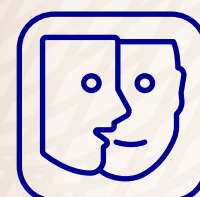
2. Repatriación médica: cubrimos los gastos para el traslado al lugar de residencia, una vez que concluye la enfermedad o padecimiento incluyendo tratamiento, suministros y servicios médicos durante tu traslado.*



3. Repatriación y/o traslado en caso de fallecimiento: cubrimos los gastos por los servicios de repatriación y traslado de restos mortales, en caso de fallecimiento durante tu viaje, así como los trámites legales, incluyendo un boleto de viaje redondo para un representante en caso de que las autoridades lo requieran.*



4. Referencia legal: si necesitas servicios de abogado, la compañía de asistencia te informará la ubicación y/o el número de teléfono donde podrás contactar dichos servicios de abogado, siempre que existan y estén disponibles en el lugar y hora en que se solicites el servicio.*



5. Servicio de Concierge: es el programa a por el cual te puedes informar de reservaciones en restaurantes, entradas para eventos populares, deportivos y culturales, asesoramiento durante el viaje entre muchas cosas más listadas en las Condiciones generales.*

***Todas las coberturas y asistencias tienen especificaciones y limitantes, mismas que debes consultar en las Condiciones generales del producto en axa.mx y hsbc.com.mx/viajero.**



Ayúdanos a servirte mejor



Realiza todo lo necesario para evitar o disminuir daños adicionales a los realizados originalmente.



Avísanos tan pronto tengas conocimiento el siniestro que pudiera originar una reclamación.



Presenta una denuncia formal ante las autoridades en caso de robo o acto delictuoso que pueda ser motivo de reclamación al amparo de tu póliza.



Entregar la siguiente documentación para formalizar la reclamación de un siniestro.

- Facturas y/o comprobantes de reservas originales, así como los documentos de viaje que muestren las fechas de viaje y fechas de reserva.
- Recibos y/o comprobantes originales de todos los gastos generales que deba pagar.
- Las facturas o comprobantes originales pendientes de pago.
- Los detalles de cualquier otro seguro que también cubran el siniestro.
- Cualquier documento que tenga para sustentar su reclamación.
- Para todas las reclamaciones por enfermedad o lesión, necesitarás que tu doctor llene un informe médico. En el caso de reclamaciones por fallecimiento, el médico tratante debe completar un certificado médico que será entregado junto con una copia del acta de defunción.
- Los comprobantes o pruebas de propiedad originales del bien robado, extraviado o dañado.



Para que tu póliza siga vigente, te pedimos que nos informes lo antes posible cuando:

1

Cambies el número de cuenta donde se realiza el cargo de tu seguro.

2

Cambies el domicilio donde resides o tu número telefónico.

3

Falte o esté mal algún dato importante en tu póliza.

4

No hayas recibido la renovación de tu póliza actual.

Unidad Especializada de Atención a Clientes (UNE):

Félix Cuevas 366, piso 3, col. Tlacoquemécatl, alcaldía Benito Juárez, 03200, Ciudad de México, México, en la Ventanilla Integral de Atención de AXA.

Consulta la ubicación de nuestras oficinas en:

axa.mx/servicios/ayuda-al-cliente



Llámanos sin costo

800 280 1212

hsbc.com.mx/viajero

Esta guía del usuario es informativa.

El producto está sujeto a las Condiciones generales y legales aplicables. Si necesitas más información, consulta las Condiciones generales de la póliza en hsbc.com.mx/viajero.