

## SERVICIO DE ASISTENCIA MUNDIAL EN VIAJES

### Procedimiento:

En caso de requerir este servicio, el Asegurado deberá llamar a nuestra empresa de Asistencia AIG Travel Assist a los siguientes teléfonos:

1. Si se encuentra en de la República Mexicana
  - Lada sin costo (01-800) 714-75 49
2. Desde cualquier parte del Mundo, llamar por cobrar a Buenos Aires, Argentina:
  - (54-11) 4313-5836
  - (54-11) 5355-9001
  - a los teléfonos de acceso a nivel Mundial incluidos en el listado anexo.

- ♦ Indicará su nombre, número de póliza, código AIG Assist, número de certificado y lugar donde adquirió su seguro de viaje.
- ♦ Precisará su localización exacta y los números telefónicos donde podrá ser contactado.
- ♦ Proporcionará una descripción de su problema lo más exacto posible.
- ♦ En caso de que se inicie cualquier acción o que se efectúen gastos por cuenta propia, o se niegue el acceso a cualquier tipo de información, se entenderá que el Asegurado renuncia voluntariamente a continuar recibiendo los servicios de asistencia aquí mencionados.
- ♦ Si debido a la gravedad del caso el Asegurado no pudiera comunicarse a los teléfonos proporcionados, éste o su representante legal, deberán dar aviso, tan pronto como les sea posible.
- ♦ En estos casos, el Asegurado o su representante legal deberán presentar la historia clínica, la orden de aprehensión o un documento que ampare su imposibilidad para establecer el contacto.

### Especificaciones:

**Territorialidad:** Estos servicios no aplican por un viaje a, en, o a través de Afganistán, Cuba, República Democrática del Congo, Irán, Irak, Liberia, Sudan o Siria, ni en países en guerra o en conflicto.

**Duración del servicio de asistencia:** Este servicio será válido durante la vigencia del seguro y entrará en vigor desde el momento en que el Asegurado salga de su casa y hasta que regrese a ella, siempre y cuando el destino se encuentre a más de 50 Km. de su lugar de residencia habitual.

**Emergencia Médica:** Se entenderá por Emergencia Médica, cualquier evento que ponga en peligro la vida o la salud del Asegurado y/o la viabilidad de cualquiera de sus órganos, siempre que éste sea imprevisto y que se requiera de atención médica inmediata.

**Pérdida de Equipaje:** Se entenderá por Pérdida de Equipaje el robo o extravío total del equipaje registrado.

**Compañía de Asistencia:** Empresa contratada por AIG México Seguros Interamericana, S.A. de C.V. para otorgar el Servicio de Asistencia Mundial en Viajes a sus Asegurados.

### Servicios de Asistencia Internacional en Viajes:

**Referencias Médicas:** La "Compañía de Asistencia" cuenta con los nombres, domicilios y teléfonos de médicos, clínicas, hospitales, farmacias y laboratorios, que se utilizarán en el momento que así lo requiera el Asegurado al presentarse la emergencia médica.

**Traslados Médicos por Emergencia Médica:** En caso de que el Asegurado requiera ser hospitalizado a consecuencia directa de un accidente o una enfermedad, por prescripción médica, se proporcionará el apoyo requerido las 24 horas del día para arreglar, coordinar y pagar la transportación médica cumpliendo con los requerimientos médicos para el trayecto.

**Demora o Pérdida de Equipaje:** Se contactará a la empresa transportista y se le dará el seguimiento necesario a su trámite y se coordinará el envío del equipaje registrado siempre que éste sea encontrado.

**Pérdida de Pasaporte:** Se notificará a las autoridades correspondientes la pérdida del pasaporte, y se le proporcionará al Asegurado las instrucciones necesarias para lograr la reposición en caso de robo o extravío.

**Asesoría Legal Para Emergencias en Viajes:** Se podrán a disposición del Asegurado los asesores legales locales para realizar la defensa del Asegurado en procesos de índole civil o penal.

**Transferencia de Fondos para Emergencias:** Se coordinarán las transferencias de efectivo que sean necesarias para hacer frente a una emergencia. Las transferencias se realizarán a petición del Asegurado o de su representante legal. Los fondos serán entregados en la moneda local o en Dólares Americanos. El monto y los gastos que implique la transferencia correrán por cuenta del Asegurado.

**Mensajería Telefónica de Emergencia:** En el momento que lo solicite, el Asegurado podrá mandar o recibir mensajes urgentes relacionadas con los beneficios de este seguro a cualquier parte del mundo.

En ningún caso la "Compañía de Asistencia" se hará responsable por el contenido, la veracidad y forma de la información transmitida.

**Agencia de Viajes para Emergencias:** Servicio de Agencia de viajes las 24 horas del día para realizar reservaciones de emergencia en líneas aéreas y hoteles, y solicitar información sobre requisitos de inmunización, formalidad de visas y documentos.

**Repatriación de Restos:** En caso de fallecimiento del Asegurado, la Compañía de Asistencia coordinará y pagará los gastos de transportación sus restos mortales de vuelta a su lugar de residencia, siempre que se encuentren a más de 50 kms. De su lugar de residencia.

**Traslado de Menores Asegurados:** En caso de que el (los) Asegurados(s) sufra(n) un accidente o una enfermedad fuera de su lugar de residencia y se encuentre(n) viajando con un(os) menor(es) de hasta 15 años de edad, protegido(s) también con algún plan de AIG ASSIST: previa aprobación de la Compañía de Asistencia, ésta pagará el (los) Asegurado(s) afectado(s) se encuentre(n) hospitalizado(s)

Si fuera necesario y con la aprobación del Asegurado titular o un familiar autorizado, la Compañía de Asistencia asignará a una persona para que le(s) acompañe(n) durante el viaje y hasta su domicilio habitual o hasta el lugar donde el Asegurado se encuentre hospitalizado.

**Gastos de Hotel por Convalecencia:** Si a consecuencia de un accidente o enfermedad y bajo prescripción médica autorizada y aprobada por la Compañía de Asistencia, el Asegurado se ve obligado a prolongar su estancia fuera de su lugar de residencia, la Compañía de Asistencia pagará de acuerdo al monto contratado, los gastos de hotel para prolongar su estancia y continuar con la Asistencia Médica en el lugar donde se interrumpió su viaje. Dichos gastos tendrán un límite de \$100 USD diarios, con un máximo de \$1,000 USD

**Desplazamiento y Gastos de Estancia de un Familiar del Asegurado:** En caso de que el Asegurado sufra un accidente o una enfermedad fuera de su lugar de residencia y bajo la aprobación de la Compañía de Asistencia, ésta pagará los gastos de ida y vuelta de un familiar al lugar de hospitalización del Asegurado en el medio de transporte terrestre, aéreo o acuático que resulte más conveniente, así como los gastos de estancia a razón de \$100 USD por día, con un máximo de 10 días.

**Traslado de un Empleado Suplente en Caso de Emergencia:** Cuando el viaje del Asegurado sea por motivos de negocios, y éste llegara a sufrir un accidente o enfermedad que le impida continuar con su agenda de trabajo, previa autorización de la Compañía de Asistencia, ésta pagará el importe del desplazamiento de ida y vuelta, de otro funcionario de esa misma compañía, en el medio de transporte que resulte más adecuado, para que dicho viaje de negocios sea concluido por el suplente. El reemplazante deberá contar con un seguro de viaje AIG ASSIST.

**Servicios de Conserjería:**

- ✓ Reservaciones de restaurantes
- ✓ Reserva de tickets para eventos y espectáculos (especiales, recitales musicales, deportivos, teatro, etc...)

- ✓ Reservas de servicios de Golf
- ✓ Servicios de florestera
- ✓ Selección y envío de regalos
- ✓ Alquiler de vehículos en viaje
- ✓ Reserva y contratación de transfer
- ✓ Cualquier servicio recreacional que usted guste
- ✓ Reservas de tickets aéreos
- ✓ Confirmación de reservas y vuelos
- ✓ Traducciones y servicios de intérprete
- ✓ Modificaciones de reservas aéreas a último momento

**Notas:**

*El costo de los bienes o servicios conseguidos va siempre por cargo del cliente.*

*El servicio ofrecido por TGA es el de coordinación*

*En caso de no encontrar exactamente lo pedido, ser creativos y buscar alternativas, aunque el cliente no acepte. No se puede llamar con las manos vacías.*

**Servicios Excluidos:**

- a) No se dará ningún Servicio de Asistencia en Internacional en Viajes cuando éste sea solicitado después de que el Asegurado haya llegado a su lugar de residencia habitual.
- b) No se ofrecerá el Servicio de Asistencia Internacional en Viajes cuando sean derivación directa de:
  - **Riña, cuando el Asegurado la haya provocado**
  - **Participación del Asegurado en actos delictivos de carácter intencional.**
  - **Alcoholismo o toxicomanía.**
  - **Imprudencia del Asegurado, como consecuencia de encontrarse en estado alcohólico o bajo influencia de drogas ilegales o medicamentos no prescritos médicamente. Se entiende por estado alcohólico la presencia de un nivel mayor a 150 miligramos de alcohol, sobre 100 mililitros de sangre.**
- c) En ningún caso, la "Compañía de Asistencia" se hará responsable por:
  - Retrasos o incumplimientos por parte de terceros.
  - Servicios o prestaciones proporcionados por terceros independientes no contratados por la Compañía.
  - Cambios de fechas, horarios, direcciones, eventos o servicios.
  - Los servicios prestados por los asesores legales ni por los resultados de los mismos.
  - Fraude, intento del mismo o abuso por parte del Asegurado o las personas que lo acompañen.
  - En caso que se inicie cualquier acción o que se efectúen gastos por cuenta propia, o se niegue el acceso a cualquier tipo de información, se entenderá que el Asegurado renuncia voluntariamente a continuar recibiendo los Servicios de Asistencia aquí mencionados.