



VIAJES | ASISTENCIA GLOBAL EN VIAJES
THE PLATINUM CARD AMERICAN EXPRESS® AEROMÉXICO

Operado por:





VIAJES | ASISTENCIA GLOBAL EN VIAJES
THE PLATINUM CARD AMERICAN EXPRESS® AEROMÉXICO

 **ÍNDICE**

THE PLATINUM CARD AMERICAN EXPRESS® AEROMÉXICO	2
I. DISPOSICIONES PREVIAS	3
II. SERVICIOS EXCLUSIVOS EN EL EXTRANJERO.....	4
III. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN MÉXICO	5
Y EN EL EXTRANJERO.	
IV. SERVICIOS DE ASISTENCIA EXCLUSIVOS.....	7
EN MÉXICO.	
V. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.....	8
VI. EXCLUSIONES.....	10



THE PLATINUM CARD AMERICAN EXPRESS® AEROMEXICO

Beneficios en el extranjero	
Gastos médicos y de hospitalización	\$100,000.00 USD al año en máximo 2 eventos
Gastos dentales	\$200.00 USD por año
Gastos de hotel por convalecencia	\$200.00 USD/día/máximo 10 días naturales consecutivos
Gastos de Abogado y/o Fianzas	\$5,000.00 USD por viaje 2 eventos por año
En México y el extranjero	
Traslado Médico	Sin límite
Boleto redondo para un familiar y gastos de hospedaje	Boleto redondo en clase económica y \$200.00 USD diarios para el hospedaje máximo 10 días naturales/ hospitalización mayor a 5 días
Repatriación o Traslado a Domicilio	
Repatriación o Traslado de los miembros de la familia en 1er. grado acompañantes	Incluido en caso de que no se puedan usar los boletos originales / Si se trata de un menor de 15 años y no hubiere una persona calificada se le proporcionará una persona calificada para que le acompañe
Repatriación o Traslado en caso de fallecimiento / Entierro local	Sin límite
Regreso anticipado a Domicilio	Boleto en clase ejecutiva
Informaciones previas a un viaje (vacunas, visas y ofc. de AMEX)	Sin límite en número de eventos
Transmisión de mensajes urgentes	Sin límite en número de eventos
Asistencia administrativa	Sin límite en número de eventos
Referencia Médica	Sin límite en número de eventos
Transferencia de fondos para asistencia médica	Desde \$300.00 USD hasta \$5,000.00 USD/ evento, 2 eventos por año
Referencia Legal	
Transferencia de fondos para asistencia legal (depósito de fianzas) en México	Desde \$300.00 USD hasta \$5,000.00 USD/ evento, 2 eventos por año
Envío de medicamentos no existentes en un país	Sin límite
Referencia de intérpretes	Sin límite
Referencia de servicios secretariales temporales	Sin límite
Referencia de servicio de protección	Sin límite
Búsqueda y transporte de equipajes y efectos personales	Sin límite
Envío de documentos importantes profesionales (máx. 1 kg)	Máx. 1 kg/viaje por Tarjetahabiente
Boleto para profesional reemplazante	Boleto redondo en clase empresarial
Localización de productos difíciles de encontrar	Periodo de 1 a 3 días hábiles para proporcionar la información
Coordinar la compra y entrega de regalos alrededor del mundo. Periodo de 3 a 8 días hábiles. Sin excepción alguna con cargo a La Tarjeta	Peso máx.: 5 kg Volumen máx: 0.5 m cúbicos
En México	
Referencia de grúas y talleres mecánicos	Sin límite en número de eventos
Pago de remolque en caso de accidente o avería del automóvil en México	Hasta \$100 USD por evento / máximo 2 eventos al año

Beneficiarios: Titular, cónyuge, hijos menores de 21 años y Tarjetas Suplementarias



PROGRAMA DE ASISTENCIA GLOBAL EN VIAJE The Platinum Card American Express® Aeroméxico

INTRODUCCIÓN

El programa de Asistencia Global en Viajes le asistirá durante todo un año, ante casi cualquier eventualidad según estos Términos y Condiciones, atendiéndole las 24 horas de los 365 días del año. Con sólo una llamada por cobrar desde cualquier lugar del mundo, AXA ASSISTANCE pondrá a su disposición los recursos materiales y humanos para atender a la brevedad su problema, con base en las presentes Condiciones Generales.

I. DISPOSICIONES PREVIAS.

Siempre que se utilicen con la primera letra en mayúscula en las presentes Condiciones Generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

1.1 DEFINICIONES.

- a) **Accidente:** Todo acontecimiento ajeno a cualquier voluntad humana, que provoque daños físicos a un Beneficiario, única y directamente por una causa externa, súbita, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la Enfermedad) que ocurra a un Beneficiario durante la vigencia de este contrato.
- b) **Accidente Automovilístico:** Todo acontecimiento ajeno a cualquier voluntad humana, que provoque daños físicos a un Automóvil, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita, súbita y evidente (excluyendo la Avería) que ocurra al Automóvil, durante la vigencia de este contrato.
- c) **Automovil:** Vehículo motorizado de cuatro ruedas en dos ejes, de hasta un máximo de tres toneladas y media de peso, de modelo de hasta cinco años de antigüedad, de uso y servicio particular, que sea propiedad legal del Beneficiario y/o de su cónyuge, y que haya sido adquirido directamente en una agencia o distribuidor nacional autorizado.
- d) **Avería:** Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito que impida la circulación autónoma del Automóvil del Beneficiario, durante un viaje y durante la vigencia de este contrato, siempre y cuando no sea a consecuencia de un Accidente Automovilístico.
- e) **Beneficiario:** Toda persona física, poseedora de una Tarjeta The Platinum Card American Express® Aeroméxico válida, vigente y emitida por American Express Company (México), S.A. de C.V., residente permanentemente en los Estados Unidos Mexicanos, tanto básica como suplementaria, así como su Familia (cónyuge, sus hijos menores de 21 años).
- f) **\$ U.S. Dólares:** La moneda de curso legal en los Estados Unidos de América.
- g) **Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del Beneficiario que suceda, se origine o se manifieste por primera vez después de la fecha de salida en viaje del Beneficiario y durante la vigencia de este contrato.
- h) **Equipo Médico de AXA ASSISTANCE:** El personal médico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por parte de AXA ASSISTANCE a un Beneficiario.
- i) **Equipo Técnico de AXA ASSISTANCE:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por parte de AXA ASSISTANCE a un Beneficiario y/o a su Automóvil.
- j) **Familia:** Cuando se mencione el término "Familia" se referirá exclusivamente al cónyuge e hijos menores de 21 años que vivan con, y dependan económicamente del Tarjetahabiente.
- k) **Familiar en 1º Grado:** Cuando se mencione el término Familiar en 1º Grado, se referirá a padre, madre, cónyuge e hijos de un Beneficiario.
- l) **País de Residencia:** Para fines de este contrato los Estados Unidos Mexicanos.
- m) **Programa de Asistencia:** Conjunto de beneficios descritos en estas Condiciones Generales, exclusivos para Tarjetahabientes The Platinum Card American Express® Aeroméxico
- n) **Representante:** Cualquier persona, sea o no acompañante del Beneficiario que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- o) **Residencia Permanente:** El domicilio habitual en los Estados Unidos Mexicanos de un Beneficiario que conste en la solicitud para La Tarjeta o cualquier otro que sea probado por medios razonables.
- p) **Servicios de Asistencia:** Los Servicios Asistenciales que gestiona AXA ASSISTANCE a los Beneficiarios en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de Situación de Asistencia de un Beneficiario.
- q) **Situación de Asistencia:** Todo acontecimiento ocurrido al Beneficiario en los términos y con las limitaciones establecidas en estas Condiciones Generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la gestión de los Servicios de Asistencia.
- r) **Tarjeta:** Toda Tarjeta The Platinum Card American Express® Aeroméxico , válida, vigente, emitida y operada por American Express Company (México), S.A. de C.V., para personas físicas, residentes permanentemente en los Estados Unidos Mexicanos, tanto básica como complementaria y que no esté suspendida ni revocada al momento de producirse una Situación de Asistencia.



- s) Tarjetahabiente: Todo Beneficiario que posea una Tarjeta The Platinum Card American Express® Aeroméxico.
- t) Viaje: Se considera que una persona se encuentra de Viaje, cuando está a más de 100 kilómetros del centro de su población de residencia permanente al ocurrir una Situación de Asistencia, hasta por un periodo máximo de 60 días consecutivos, después de los cuales los Servicios de Asistencia quedarán sin efecto.

1.2 LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

AXA ASSISTANCE no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causa de fuerza mayor o a las especiales características administrativas o políticas del país en que deban gestionarse los Servicios de Asistencia.

1.3 PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.

Las personas que prestan los Servicios de Asistencia son, en su mayor parte, contratistas independientes elegidos por **AXA ASSISTANCE** con la adecuada titulación y competencia según los niveles medios del lugar, momento y circunstancias en que se gestionen los Servicios de Asistencia, por lo que **AXA ASSISTANCE**, no obstante que será responsable por la gestión de los servicios de acuerdo con lo estipulado en este contrato, no será en ningún caso responsable por las deficiencias en que incurran tales personas, sociedades o establecimientos.

II. SERVICIOS DE ASISTENCIA EXCLUSIVOS EN EL EXTRANJERO.

Los siguientes Servicios de Asistencia, serán proporcionados en el extranjero a partir de una distancia de 100 km del centro de la población de Residencia Permanente del Beneficiario, en viajes no mayores a 60 (sesenta) días.

2.1 GASTOS MÉDICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN.

En caso de que un Beneficiario sufra un Accidente o repentina Enfermedad durante un viaje y durante el periodo de vigencia de este contrato, **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia los servicios médicos necesarios hasta el límite **máximo de \$100,000.00 U.S. Dólares al año en un máximo de 2 eventos, no acumulables**. Quedan excluidos costos de prótesis, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugía plástica, revisiones de salud periódicas "check up" o rutinarias, gastos médicos y de hospitalización realizados fuera del País de Residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del Beneficiario.

2.2 GASTOS DENTALES.

En el caso de que un Beneficiario sufra problemas agudos que requieran tratamiento odontológico de urgencia, **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia los servicios odontológicos de urgencia de la siguiente manera:

The Platinum Card American Express® Aeroméxico	Hasta un máximo de \$200.00 U.S. Dólares
--	--

2.3 GASTOS DE ABOGADO Y/O FIANZAS.

A solicitud del Beneficiario o de su Representante y en caso de Accidente Automovilístico que ocasione un proceso penal en su contra y su detención, **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia, un abogado para obtener la libertad del Beneficiario, cuando legalmente proceda, que motive la responsabilidad penal del Beneficiario al ocasionar daños a terceros en sus bienes o en sus personas o a las vías de comunicación, encargándose de su defensa, vigilando el proceso hasta obtener la libertad e interponiendo todos los recursos procedentes que al efecto la ley le concede para obtener la libertad.

AXA ASSISTANCE gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia, los honorarios de un abogado para atender la defensa legal del Beneficiario, por concepto de honorarios de abogado, fianzas y/o cauciones hasta por los siguientes montos:

The Platinum Card American Express® Aeroméxico	Hasta un máximo de \$5,000.00 U.S. Dólares, 2 eventos por año y Beneficiario
--	--

Este beneficio no aplica si el problema es debido a la actividad profesional del Beneficiario o por implicaciones en tráfico y/o posesión de drogas, estupefacientes o enervantes o su consumo, o por ingestión de bebidas alcohólicas, así como por darse a la fuga del lugar de los hechos o abandonar los procesos legales instalados en su contra.

2.4 GASTOS DE HOTEL POR CONVALESCENCIA.

AXA ASSISTANCE gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia, la prolongación de la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario



inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital, si esta prolongación ha sido prescrita por el médico local y el Equipo Médico de **AXA ASSISTANCE**. Este Beneficio está limitado a:

The Platinum Card American Express® Aeroméxico	\$200.00 U.S. Dólares por día y por Beneficiario con un máximo de 10 (diez) días naturales consecutivos
--	---

III. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN MÉXICO Y EN EL EXTRANJERO.

Los siguientes Servicios de Asistencia, serán proporcionados en todo el mundo a partir de una distancia de 100 km del centro de la población de Residencia Permanente del Beneficiario, las 24 horas de todos los días del año, en viajes no mayores a 60 (sesenta) días.

3.1 TRASLADO MÉDICO.

En caso de que un Beneficiario sufra una Enfermedad o Accidente tales que el Equipo Médico de **AXA ASSISTANCE**, en contacto con el médico que atienda al Beneficiario, recomiendan su hospitalización, **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia:

- El traslado del Beneficiario al centro hospitalario más cercano; y
- Si fuera necesario por razones médicas:

a) El traslado del Beneficiario, bajo supervisión médica, por los medios más adecuados (incluyéndose sin limitación ambulancia aérea, avión de línea regular o ambulancia de terapia intensiva, media o estándar) al centro hospitalario más apropiado a las particularidades de las heridas o de la Enfermedad del Beneficiario.

b) Si las condiciones médicas permiten el traslado del Beneficiario, el Equipo Médico de **AXA ASSISTANCE** organizará el traslado, bajo supervisión médica y en avión de línea regular, al hospital o centro médico más cercano a su Residencia Permanente. El Equipo Médico de **AXA ASSISTANCE** y el médico tratante tomarán las disposiciones necesarias para este traslado.

3.2 BOLETO REDONDO PARA UN FAMILIAR Y GASTOS DE HOSPEDAJE.

En caso de hospitalización del Beneficiario a causa de Accidente o Enfermedad y de que su hospitalización

se prevea de una duración superior a 5 (cinco) días, **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia, un boleto ida y vuelta (Clase Económica con origen en la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario) para una persona designada por el Beneficiario, a fin de que acuda a su lado; además **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia, los gastos de hospedaje de la persona designada hasta un máximo de \$200.00 U.S. Dólares por día, durante 10 (diez) días naturales.

3.3 REPATRIACIÓN O TRASLADO A DOMICILIO.

Si el Beneficiario, después del tratamiento local, según el criterio del médico tratante y del Equipo Médico de **AXA ASSISTANCE**, no puede regresar a su Residencia Permanente como pasajero normal, o no puede utilizar los medios inicialmente previstos, **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia la repatriación o traslado por avión de línea regular y se hará cargo de todos los gastos suplementarios que fueran necesarios y del boleto de regreso del Beneficiario, si el que éste tuviera no fuese válido.

3.4 TRASLADO DE LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA EN 1º GRADO ACOMPAÑANTES.

Si el Beneficiario es trasladado, repatriado o arrestado de acuerdo con el Equipo Médico y el Equipo Técnico de **AXA ASSISTANCE** a consecuencia de un Accidente, Accidente Automovilístico, Enfermedad o fallecimiento, y tales circunstancias impiden el regreso a su domicilio de los miembros de la Familia en 1º Grado acompañantes por los medios originalmente previstos, **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia el traslado hasta donde el Beneficiario haya sido trasladado o a su País de Residencia Permanente, si estos arreglos no estaban cubiertos por sus boletos originales de regreso.

Sí los miembros de la Familia en 1º Grado que acompañan al Beneficiario fueran menores de 15 (quince) años y no hubiera una persona calificada y competente para acompañarlos, **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia los servicios de una persona calificada para acompañarlos hasta su País de Residencia Permanente.

3.5 REPATRIACIÓN O TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO / ENTIERRO LOCAL

En caso de fallecimiento del Beneficiario, **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia, todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal) y se hará cargo de:



- a) La repatriación o traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en el País de la Residencia Permanente del Beneficiario; o
- b) A petición de los herederos o Representantes del Beneficiario, inhumación en el lugar donde se haya producido el deceso. **AXA ASSISTANCE** se hará cargo de estos gastos sólo hasta el límite de la equivalencia del costo en caso del traslado del cuerpo prevista en el apartado anterior.
- c) Un boleto de avión (Clase Económica con origen en el País de Residencia Permanente del Beneficiario) para que en caso de ser necesario, un familiar o un Representante acuda al lugar del deceso.

3.6 REGRESO ANTICIPADO AL DOMICILIO.

AXA ASSISTANCE gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia el regreso anticipado del Beneficiario, por avión de línea regular (Clase Ejecutiva), en caso de fallecimiento de un Familiar en 1º Grado en el País de Residencia Permanente, siempre que el Beneficiario no pueda utilizar su boleto original para el regreso.

3.7 INFORMACIONES PREVIAS A UN VIAJE.

AXA ASSISTANCE proporcionará a solicitud del Beneficiario la siguiente información:

- a) Requerimiento de vacunas y visas de países extranjeros, tal como dichos requerimientos están especificados en la edición más actualizada del T.I.M. (Travel Information Manual), publicación de los miembros de I.A.T.A. **AXA ASSISTANCE** informará al Beneficiario que solicite dicha información, que **AXA ASSISTANCE** está simplemente comunicando los datos requeridos enunciados en el manual antedicho, y procurará mantenerse informado de los cambios en los requerimientos de vacunas y visas para proporcionar la información más actualizada.
- b) Direcciones y números telefónicos de las Oficinas de Viajes de American Express en todo el mundo, tal como hayan sido indicadas por escrito por American Express a **AXA ASSISTANCE**.
- c) Direcciones y números de teléfonos de las Embajadas y Consulados mexicanos en todo el mundo, cuando y donde estén disponibles.

AXA ASSISTANCE NO ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD SI LAS INFORMACIONES PROPORCIONADAS NO SON EXACTAS, COMPLETAS O VÁLIDAS.

3.8 BÚSQUEDA Y TRANSPORTE DE EQUIPAJES Y EFECTOS PERSONALES.

En el caso de robo o extravío del equipaje o efectos personales del Beneficiario, **AXA ASSISTANCE** le asesorará para la denuncia de los hechos y le ayudará en su búsqueda; si los objetos fuesen recuperados, **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia, el envío hasta el lugar donde se encuentre el Beneficiario o hasta su Residencia Permanente.

3.9 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA.

En caso de robo o pérdida de documentos esenciales para la continuación del viaje, como son pasaporte, visa y boletos de avión, **AXA ASSISTANCE** proveerá de la información necesaria así como del procedimiento a seguir con las autoridades locales, con el fin de obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados.

3.10 ENVÍO DE DOCUMENTOS PROFESIONALES.

Si por causa de robo o pérdida de documentos importantes, el Beneficiario no puede realizar su trabajo normal mientras se encuentre en un viaje de negocios, **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia, el envío de los documentos sustitutos aportados por la empresa, a cualquier parte del mundo donde el Beneficiario se encuentre, siempre y cuando dichos documentos cumplan con los requerimientos internacionales vigentes de correo y no pesen más de 1 kg. Este beneficio está limitado a un envío por viaje y Beneficiario.

3.11 TRANSMISIÓN DE MENSAJES.

AXA ASSISTANCE se encargará de transmitir a petición del Beneficiario los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una Situación de Asistencia.

3.12 ENVÍO DE MEDICAMENTOS NO EXISTENTES EN UN PAÍS.

Si durante un viaje y a consecuencia de un Accidente o Enfermedad del Beneficiario, el Equipo Médico de **AXA ASSISTANCE** de acuerdo con el médico tratante determinan la necesidad de utilizar un medicamento no existente localmente, **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia, el envío de una cantidad suficiente del medicamento al lugar donde se encuentre el Beneficiario.

3.13 REFERENCIA DE INTÉPRETES.

Si el Beneficiario necesita un intérprete, **AXA ASSISTANCE** le informará del lugar y/o teléfono donde podrá contactar dichos servicios de intérprete, siempre y cuando existan y estén disponibles en el lugar y momento donde se solicita el servicio. En caso de no existir un intérprete en el momento y lugar donde se solicite, **AXA ASSISTANCE** hará lo posible por ayudar al Beneficiario



a contactar con un intérprete cercano al lugar donde se le requiera. **AXA ASSISTANCE** no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por dichos intérpretes o sociedades de intérpretes.

3.14 REFERENCIA DE SERVICIOS SECRETARIALES TEMPORALES.

Si el Beneficiario necesita una secretaria, **AXA ASSISTANCE** le informará del lugar y/o teléfono donde podrá contactar dichos servicios secretariales, siempre y cuando existan y estén disponibles en el lugar y momento donde se solicita el servicio. **AXA ASSISTANCE** no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por dichas secretarias o sociedades de servicios secretariales.

3.15 REFERENCIA DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN.

Si el Beneficiario necesita servicios de protección, **AXA ASSISTANCE** le informará del lugar y/o teléfono donde podrá contactar dichos servicios de protección, siempre y cuando existan y estén disponibles en el lugar y momento donde se solicita el servicio. **AXA ASSISTANCE** no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los prestadores de este servicio o por las sociedades de servicios de protección.

3.16 BOLETO PARA PROFESIONAL REEMPLAZANTE.

Si el Beneficiario resultara con una incapacidad para realizar el trabajo para el cual fue enviado, y que dicha incapacidad se prevea de una duración mayor de 5 (cinco) días naturales, según el criterio del médico tratante y el Equipo Médico de **AXA ASSISTANCE**, a causa de una Enfermedad o Accidente (no producido por trabajos de carácter manual), **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia un boleto aéreo de ida y vuelta (Clase Empresarial) en línea comercial, a un profesional reemplazante de la misma empresa para que supla y realice los trabajos que le estaban encomendados.

3.17 LOCALIZACIÓN DE PRODUCTOS DIFÍCILES DE ENCONTRAR.

A solicitud del Beneficiario, **AXA ASSISTANCE** le informará del país, ciudad, dirección y en su caso teléfono donde se produce, vende, fabrica o encuentra el artículo solicitado. Por tratarse de un servicio no urgente, se le proporcionará dicha información en un periodo de 1 (uno) a 3 (tres) días hábiles.

3.18 COORDINAR LA COMPRA Y ENTREGA DE REGALOS, ALREDEDOR DEL MUNDO.

A solicitud del Beneficiario, **AXA ASSISTANCE** coordinará la compra y la entrega de regalos alrededor del mundo. Cuando el envío sea de un país a otro se hará bajo la modalidad "C.I.F." (Cost Insurance Freight), en el aeropuerto internacional más cercano al lugar de destino. Cuando la compra y la entrega sean dentro del mismo país, se le entregará en el domicilio deseado.

Límites: Peso Máximo = 5.0 Kilogramos.
Volumen Máximo = 0.5 Metros Cúbicos.

Costo: Costo del Artículo + Impuestos + Costo del Envío + 10% del Costo del Artículo.

Dichos regalos deberán cumplir con los requerimientos internacionales vigentes de correo y envío. En caso de que el regalo sea mayor en volumen o peso del arriba indicado o cuando su costo rebese el máximo para importaciones sin permiso, **AXA ASSISTANCE** pondrá al Beneficiario en contacto con una agencia aduanal. Este Beneficio, por tratarse de un servicio no urgente, puede tomar de 3 a 8 días hábiles y sin excepción todo será con cargo a La Tarjeta The Platinum Card American Express® Aeroméxico.

IV. SERVICIOS DE ASISTENCIA EXCLUSIVOS EN MÉXICO.

Los siguientes Servicios de Asistencia, serán proporcionados en la República Mexicana a partir de una distancia de 100 km del centro de la población de Residencia Permanente del Beneficiario, en viajes no mayores a 60 (sesenta) días.

4.1 REFERENCIA MÉDICA.

Cuando un Beneficiario necesite Asistencia Médica, el Equipo Médico de **AXA ASSISTANCE** aconsejará al Beneficiario sobre cuáles son las medidas que en cada caso se deban tomar.

El Equipo Médico de **AXA ASSISTANCE** no emitirá un diagnóstico, pero a solicitud del Beneficiario y a cargo del mismo, pondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea:

- a) Por una visita personal de un médico.
- b) Concertando una cita con un médico.
- c) En un centro hospitalario que será pagado por el Beneficiario.

AXA ASSISTANCE no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por dichos médicos o instituciones médicas.

4.2 TRANSFERENCIA DE FONDOS PARA ASISTENCIA MÉDICA EN MÉXICO.

En caso de Accidente o Enfermedad, **AXA ASSISTANCE** transferirá fondos al Beneficiario para el pago de la Asistencia Médica desde \$300.00 U.S. Dólares y hasta un máximo de \$5,000.00 U.S. Dólares por viaje y hasta \$10,000.00 U.S. Dólares por año.

Previamente al desembolso de cualquier transferencia de pagos por **AXA ASSISTANCE**, el Beneficiario o su representante deberán depositar la cantidad equivalente en cualquier oficina o representación de **AXA ASSISTANCE**.



4.3 REFERENCIA DE ABOGADOS.

A solicitud del Beneficiario y en caso de Accidente Automovilístico y de su detención por parte de una autoridad, **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia, la asignación de un abogado para atender la defensa del Beneficiario ante cualquier proceso civil en su contra. **AXA ASSISTANCE** no será responsable ante el Beneficiario respecto de los servicios prestados por dicho abogado.

El costo de dicho abogado será pagado por el Beneficiario directamente a quien preste el servicio según las tarifas vigentes de éstos, en el momento que el prestador del servicio así se lo solicite al Beneficiario. Los costos ocasionados por fianzas, cauciones y/o multas de cualquier clase también serán por cuenta del Beneficiario.

Este Beneficio no aplica si el problema es debido a la actividad profesional del Beneficiario o por implicaciones en tráfico y/o posesión de drogas, estupefacientes o enervantes o su consumo, o por ingestión de bebidas alcohólicas, así como por darse a la fuga del lugar de los hechos o abandonar los procesos legales instalados en su contra.

4.4 TRANSFERENCIA DE FONDOS PARA ASISTENCIA LEGAL.

En caso de Accidente Automovilístico **AXA ASSISTANCE** transferirá fondos al Beneficiario para el pago de la Asistencia Legal, desde \$300.00 U.S. Dólares y hasta un máximo de \$5,000.00 U.S. Dólares por viaje y hasta \$10,000.00 U.S. Dólares en conjunto por año.

Este Beneficio no operará si el problema es debido a la actividad profesional del Beneficiario o por implicaciones en tráfico y/o posesión de drogas, estupefacientes o enervantes o su consumo, o por ingestión de bebidas alcohólicas, así como por darse a la fuga del lugar de los hechos o abandonar los procesos legales instalados en su contra.

Previamente al desembolso de cualquier transferencia de pagos por **AXA ASSISTANCE**, el Beneficiario o su Representante deberán depositar la cantidad equivalente en cualquier oficina o representación de **AXA ASSISTANCE**.

4.5 REFERENCIA DE GRÚAS Y TALLERES MECÁNICOS.

A solicitud del Beneficiario, en caso de Avería o Accidente Automovilístico, **AXA ASSISTANCE** le proporcionará información actualizada sobre:

- a) Los servicios de grúas cercanos al lugar del problema.
- b) Los talleres de servicio automotriz autorizados cercanos al lugar del problema.

4.6 PAGO DE REMOLQUE EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O AVERÍA.

En caso de Accidente Automovilístico y/o Avería y a solicitud del Beneficiario, **AXA ASSISTANCE** gestionará con cargo a las cuotas recibidas del Programa de Asistencia, el remolque del Automóvil al lugar que el Beneficiario designe, hasta el límite máximo de \$100.00 U.S. Dólares por viaje y Automóvil y hasta \$200.00 U.S. Dólares por año y Automóvil.

El costo que excede de \$200.00 U.S. Dólares, será pagado por el Beneficiario directamente a quien preste el servicio según las tarifas vigentes de éste, en el momento que el prestador del servicio así se lo solicite al Beneficiario.

En todos los casos el Beneficiario o su Representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado o deberá firmar un inventario de acuerdo a los formatos que utilice el prestador del servicio.

Los servicios de remolque no incluyen la utilización de plataformas, éstas sólo se proporcionan si dichos servicios existen a menos de 50 kilómetros del lugar de la Avería y/o Accidente Automovilístico.

V. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

5.1 SOLICITUD DE ASISTENCIA.

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario llamará por cobrar a la central de alarma de **AXA ASSISTANCE**, facilitando los datos siguientes:

- a. Indicará el lugar donde se encuentra y número de teléfono donde **AXA ASSISTANCE** podrá contactar con el Beneficiario o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- b. Su nombre y su número de Tarjeta The Platinum Card American Express® Aeroméxico
- c. Describirá el problema o dolencia que le aqueje y el tipo de ayuda que precise.

El Equipo Médico y el Equipo Técnico de **AXA ASSISTANCE** tendrán libre acceso al Beneficiario (historia clínica, etc.) para conocer su situación, y si tal acceso les es negado **AXA ASSISTANCE** no tendrá obligación de gestionar ninguno de los Servicios de Asistencia.

5.2 IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN A AXA ASSISTANCE.

Los Servicios de Asistencia a que se refieren las presentes Condiciones Generales, configuran la única obligación a



cargo de **AXA ASSISTANCE**, y sólo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Beneficiario para solicitarlos en los términos de estas Condiciones Generales, dicho Beneficiario podrá acudir directamente a terceros en solicitud de los servicios; en tal supuesto, **AXA ASSISTANCE** y de acuerdo a los incisos 5.2(b) y 5.2(c), podrá reembolsar al Beneficiario las sumas que hubiera erogado, pero exclusivamente cuando se trate de servicios médicos de hospitalización y/o utilización de grúas. En ningún otro supuesto habrá lugar a reembolso.

a) En caso de peligro de la vida.

En situación de peligro de muerte, el Beneficiario o su Representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el Accidente, Enfermedad o Accidente Automovilístico con los medios inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible contactarán con la central de alarma de **AXA ASSISTANCE** para notificar la situación.

b) Hospitalización sin previa notificación a AXA ASSISTANCE.

En caso de Accidente o Enfermedad que comporte la hospitalización del Beneficiario sin previa notificación a **AXA ASSISTANCE**, el Beneficiario o su Representante, tan pronto como sea posible, deberán contactar con la central de alarma de **AXA ASSISTANCE** dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al Accidente o inicio de la Enfermedad. A falta de dicha notificación, **AXA ASSISTANCE** considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos.

c) Remolque sin previa notificación a AXA ASSISTANCE.

En caso de Accidente Automovilístico o Avería que comporte la utilización urgente de una grúa sin previa notificación a **AXA ASSISTANCE**, el Beneficiario o su Representante, tan pronto como sea posible, deberán contactar con la Central de Alarma de **AXA ASSISTANCE** dentro de las 24 horas siguientes al Accidente Automovilístico o Avería. A falta de dicha notificación, **AXA ASSISTANCE** considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos.

5.3 TRASLADO MÉDICO Y/O REPATRIACIÓN.

En los casos de traslado médico y/o repatriación y a fin de facilitar una mejor intervención de **AXA ASSISTANCE**, el Beneficiario o su Representante deberá facilitar:

- El nombre, dirección y número de teléfono del hospital o centro médico donde el Beneficiario esté ingresado.

- El nombre, dirección y número de teléfono del médico que atienda al paciente, y de ser necesario, los datos del médico de cabecera que habitualmente atienda al Beneficiario.

El Equipo Médico de **AXA ASSISTANCE** o sus representantes deberán tener libre acceso al expediente médico y al Beneficiario para valorar las condiciones en las que se encuentra; si se negara dicho acceso, el Beneficiario perderá el derecho a los Servicios de Asistencia. En cada caso, el Equipo Médico de **AXA ASSISTANCE** decidirá cuándo es el momento más apropiado para el traslado y/o repatriación y determinará las fechas y los medios más adecuados para el traslado.

En el caso de traslado del Beneficiario efectuada por **AXA ASSISTANCE**, el Beneficiario deberá entregar a **AXA ASSISTANCE** la parte del boleto original no utilizada, o el valor del mismo, en compensación del costo de dicho traslado. Si ha lugar, **AXA ASSISTANCE** devolverá al Beneficiario la diferencia que se produzca una vez deducido el costo del traslado y/o repatriación.

5.4 REMOLQUE DEL AUTOMÓVIL.

En todos los casos de remolque del Automóvil, es necesario que el Beneficiario o su Representante acompañen a la grúa durante el trayecto del traslado o deberá firmar un inventario de acuerdo a los formatos que utilice el prestador del servicio.

También es necesario que el Beneficiario o su Representante estén presentes al momento de efectuar cualquier tipo de reparación, especialmente si ésta se realiza en el lugar de la Avería.

En caso de Accidente Automovilístico, el Beneficiario o su Representante deberán tramitar con las autoridades competentes el permiso de traslado necesario, para este efecto recibirá la orientación necesaria por parte de **AXA ASSISTANCE**.

AXA ASSISTANCE no responderá por daño o faltante alguno sufrido por el Automóvil, en fecha u hora posterior a la firma por parte del Beneficiario del inventario arriba mencionado.

5.5 NORMAS GENERALES.

a) Mitigación.

El Beneficiario está obligado a tratar de mitigar y limitar los efectos de las Situaciones de Asistencia.

b) Cooperación con AXA ASSISTANCE.

El Beneficiario deberá cooperar con **AXA ASSISTANCE** para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a **AXA ASSISTANCE** los documentos necesarios, ayudar a **AXA ASSISTANCE** y con cargo a **AXA ASSISTANCE** a cumplimentar las formalidades necesarias.

c) Prescripción de las Reclamaciones.

Cualquier reclamación relativa a una Situación de



Asistencia deberá ser presentada dentro de los 90 días de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

d) Subrogación.

AXA ASSISTANCE se subrogará, hasta por el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Beneficiario, en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra cualquier responsable de un Accidente, Enfermedad o Accidente Automovilístico que hayan dado lugar a la gestión de los Servicios de Asistencia.

VI. EXCLUSIONES.

6.1 Las Situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por los Beneficiarios en contra de la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a sesenta (60) días naturales, no dan derecho a la gestión de los Servicios de Asistencia.

6.2 Con excepción de lo dispuesto en la Sección 5.2(b) y 5.2(c) de estas Condiciones Generales, los Beneficiarios no tendrán derecho a ser reembolsados por **AXAASSISTANCE**.

6.3 Cualquier tipo de gasto médico, farmacéutico u hospitalario inferior a \$50.00 U.S. Dólares.

6.4 Los gastos médicos u hospitalarios dentro de la República Mexicana.

6.5 Cuando el Beneficiario realice gastos o arreglos de cualquier índole en el lugar del Accidente Automovilístico o posteriores a éste, con cualquier persona o autoridad, sin previa autorización por escrito de **AXA ASSISTANCE**.

6.6 La no-aceptación de los servicios del abogado que le asigne **AXA ASSISTANCE**.

6.7 La fuga por parte del Beneficiario del lugar de los hechos, o por abandonar los procesos legales instalados en su contra.

6.8 Cuando el Beneficiario no se quiera presentar ante la autoridad competente.

6.9 Los Servicios de Asistencia que el Beneficiario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.

6.10 También quedan excluidos los Automóviles que no sean de tipo Convertible, Coupe, Jeep, Limousine, pick-up, Van, Sedan o Sport, así como todo Automóvil cuyo modelo sea de más de cinco años de antigüedad a la fecha del percance.

6.11 Quedan excluidos los automóviles de uso y servicio comercial y/o público, destinado al transporte de mercancías o pasajeros y los de alquiler con o sin chofer.

6.12 También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:

- a)** Huelgas, Guerra, invasión, actos 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.
- b)** Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.
- c)** Enfermedades, Accidentes, Accidentes Automovilísticos o Averías imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas.
- d)** Destinar el Automóvil para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento.
- e)** Participar directa o indirectamente con el Automóvil, en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.
- f)** Autolesiones o participación del Beneficiario en actos criminales.
- g)** Los Servicios de Asistencia que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y en general, empleo del Automóvil sin consentimiento del Beneficiario.
- h)** Los Automóviles que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante, siempre y cuando originen o influyan en la Avería o el Accidente.
- i)** La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.
- j)** La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
- k)** La participación del Beneficiario en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones, así como en pruebas de velocidad, seguridad, resistencia y/o pericia.
- l)** Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se considerará como parte de la enfermedad, así como cualquier enfermedad padecida, diagnosticada o conocida por el Beneficiario y que por sus síntomas y/o signos no pudiese pasar inadvertida antes de iniciar cualquier viaje.



- m) Embarazos en los últimos tres meses antes de la "Fecha Probable del Parto", así como este último y los exámenes prenatales.
- n) Lesiones o padecimientos menores tales que no ameriten traslado, como pueden ser: Gripas, catarros, fracturas de dedos, dolores agudos de cabeza, etc.
- o) Enfermedades mentales o alienación.
- p) Trasplante de órganos o miembros de cualquier tipo.
- q) Enfermedades, Accidentes, Accidentes Automovilísticos o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica o por la ingestión de bebidas alcohólicas.
- r) Suicidio o Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- s) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente, de actos realizados por el Beneficiario con dolo o mala fe.
- t) Labores de mantenimiento, revisiones al Automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Beneficiario o por un tercero.
- u) La falta de gasolina y/o de aceites, acumuladores descargados o en mal estado y pinchadura o falta de aire en las llantas no dan derecho al servicio de remolque.
- v) Todo tipo de maniobras como desvolcar, enderezar, traspalear mercancía, etc. así como remolque del Automóvil con carga o con heridos, también se excluyen maniobras y grúas para sacar el Automóvil atascado o atorado en baches o barrancos.
- w) Todo tipo de motocicletas.
- x) Las causadas por mala fe del Beneficiario.
- y) Rescate o aquellas situaciones en las que el Beneficiario se encuentre bajo circunstancias que obstruyan o impidan el acceso a él o que pongan en peligro la vida de las personas que pudiesen proporcionarle los Servicios de Asistencia, por encontrarse en lugares o zonas remotos, inaccesibles, de muy difícil y peligroso acceso, o muy lejanos a una población o vía donde pueda circular con seguridad y adecuadamente una ambulancia, una grúa, así como cualquier lugar o terreno cuya

morfología o circunstancias exijan el concurso de especialistas en rescate de cualquier tipo. A continuación se expresan de forma enunciativa mas no limitativa algunos ejemplos: Bosques, selvas, caminos, desiertos, montañas, mares, lagos, presas, ríos, playas, etc., sitios alejados de carreteras y poblaciones, así como barrancos, cuevas, laderas, picos y cimas de cerros, montañas, sierras y demás accidentes del terreno o lugar.

El uso del Servicio "**ASISTENCIA GLOBAL EN VIAJES The Platinum Card American Express® Aeroméxico**" implica la conformidad con el Programa suscrito.

Este servicio es proporcionado por AXA Assistance México, S.A. de C.V., en exclusiva para Tarjetahabientes American Express y es responsable frente a los Tarjetahabientes del cabal cumplimiento de las condiciones del contrato, razón por la cual American Express no asume ninguna responsabilidad sobre el mismo. AXA Assistance es una empresa de servicios que proporciona la asistencia en el momento del incidente.



VIAJES | ASISTENCIA GLOBAL EN VIAJES
THE PLATINUM CARD AMERICAN EXPRESS® AEROMÉXICO

www.americanexpress.com.mx/asistenciaviajes

