

# Travel Protection (Daños)

## ¿Qué documentos debo entregar en caso de requerir el servicio de una cobertura?

Estimado cliente:

Es importante llenar y firmar los formatos anexos de AXA Seguros, así como adjuntar la documentación aquí mencionada para la atención correcta de su reclamación.

Para el llenado de los formatos necesarios de reclamación le recomendamos revisar la guía anexa.

No.	Documentos por entregar	Coberturas afectadas	
		Cancelación de viaje	Interrupción de viaje
1	Copia de formato de solicitud de siniestros daños personas físicas llenado y firmado. En la hoja 2 del formato es necesario desglosar los gastos con la especificación de los montos reclamados, así como el tipo de moneda de la reclamación.	•	•
2	Copia de identificación oficial del asegurado con firma (cédula profesional, pasaporte o credencial de elector).	•	•
3	Copia de comprobante de domicilio: luz, agua, teléfono, predial o estado de cuenta bancario, siempre y cuando tengan la dirección donde reside el asegurado y estén a su nombre (la credencial de elector puede ser comprobante de domicilio, siempre y cuando la dirección en esta sea la misma que en la que reside el asegurado).	•	•
4	Copia de estado de cuenta bancario con CLABE interbancaria no mayor a 3 meses. Esta cuenta es donde se realizará la transferencia del pago. Si la cuenta para la transferencia no es nacional, favor de indicar en el formato de reembolso de siniestros los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre del banco</li> <li>• ABA (clave utilizada para cuentas de USA/numérica)</li> <li>• SWIFT (clave utilizada para cuentas del resto del mundo/alfanumérica)</li> </ul>	•	•
5	Copia de itinerario o reservación de viaje electrónico donde indique fechas de salida de la ciudad de origen y fechas de regreso; en caso de no contar con alguno se podrán enviar copias de los boletos donde se avalen las fechas de viaje desde la salida y hasta el regreso, y carta explicando de manera breve el itinerario.		•
6	Copias de confirmación de los operadores del viaje por la existencia o no de un reembolso. Como confirmaciones se aceptan: cartas membretadas con firma, correos electrónicos con firma digital, cualquier documento digital que especifique si se indemnizó alguna cantidad o no.	•	•
7	En cancelación o interrupción de viaje por enfermedad, entregar copia de diagnóstico médico que especifique la necesidad de cancelación del viaje.	•	•
8	En cancelación o interrupción de viaje por muerte, copia del acta de defunción.	•	•
9	Copias de facturas, tickets, estados de cuenta por los cargos a nombre del asegurado de los gastos realizados o comprometidos a realizarse y que a consecuencia de la cancelación y/o interrupción no sean usados.	•	•

Toda la documentación deberá ser entregada vía correo electrónico a: [siniestrosaxa@axa-assistance.com.mx](mailto:siniestrosaxa@axa-assistance.com.mx) con las especificaciones siguientes:

Dentro del asunto (subject) del correo:

NO. DE SINIESTRO Y/O NO. DE PÓLIZA - NOMBRE DEL TITULAR - NOMBRE DEL PRODUCTO

- Favor de enviar en formato PDF.

- De preferencia enviarlos en un solo correo, a menos que su peso sea mayor a 5 MB (aproximadamente 15 hojas).

- Antes de enviarlo por correo electrónico, por favor revisar la legibilidad de todos los documentos.

Si requiere información adicional comuníquese con nosotros a los siguientes teléfonos, donde con gusto le atenderemos:

Siniestros American Express  
 Unidad Especializada en Seguros  
 Ciudad de México: 55 5169 5999.  
 Interior de la república: 800 911 AMEX (2639).  
 E-mail: [siniestrosaxa@axa-assistance.com.mx](mailto:siniestrosaxa@axa-assistance.com.mx)  
 Horario: lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.