

# 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 le recomendamos revisar la guía anexa.

Coberturas afectadas

No.	Documentos por entregar para tipo de transporte en donde ocurra el siniestro:	Aéreo	Terrestre	Marítimo
1	Copia de formato de solicitud de siniestros daños personas físicas llenado y firmado por el titular de la póliza. En la hoja 2 del formato es necesario indicar el valor de los artículos del equipaje, su antigüedad o fecha de adquisición y desglosar los gastos especificando 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 datos como: <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 del vuelo 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 salida y regreso, y carta explicando de manera breve el itinerario.	•	•	•
6	Copia de la etiqueta de la maleta donde se confirme el peso del equipaje.	•		
7	En caso de que la maleta exceda el peso máximo permitido por la línea transportista, adjuntar copia de pago realizado por exceso de equipaje, ya sea clase económica, business o first-class.	•	•	•
8	Copia del reporte oficial de la línea transportista (PIR) o cualquier documento emitido por el transportista como carta membretada y firmada, correo electrónico con firma, que avale la pérdida estando en su poder. En este se debe indicar: <ul style="list-style-type: none"> <li>A) Para pérdida de equipaje: reporte oficial (PIR) confirmando pérdida de la maleta en poder del transportista.</li> <li>B) Para el daño al equipaje: reporte oficial (PIR), daño al equipaje y tipo de daño en poder del transportista.</li> </ul>	•	•	•

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.