

# 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.

### Coberturas afectadas

No.	Documentos por entregar	Demora en la salida de vuelo	Cierre de vuelo	Pérdida de salida	Pérdida de conexión entre vuelos	Sobreventa en plazas
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 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 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	Carta reclamación a AXA Seguros con la redacción de los hechos lo más detallada posible, firmada por el asegurado con protesta decir verdad.	•	•	•	•	•
7	Copia de confirmación de la aerolínea, ya sea en carta membretada, correo electrónico con firma, donde se indique número de horas de retraso del vuelo.	•	•	•	•	•
8	Copia de comprobantes de los gastos a nombre del asegurado realizados a consecuencia de la pérdida de salida (hospedaje, alimentos y viaje), se aceptarán facturas, tickets y estados de cuenta.	•	•	•	•	•
9	Para las coberturas de demora de salida de vuelo, cierre de vuelo, pérdida de salida y pérdida de conexión, confirmación de los operadores de viaje que comprueben: condiciones climáticas adversas: <ol style="list-style-type: none"> <li>Cartas membretadas indicando la imposibilidad de vuelo por condiciones climáticas, noticias o información electrónica respecto al estado del clima que confirmen la imposibilidad de realizar el vuelo.</li> <li>Fallas mecánicas, accidentes del vehículo o defecto técnico del mismo.</li> <li>Reporte mecánico, carta firmada por el operador del transporte o gasto que compruebe la avería del vehículo que impidió la realización del viaje.</li> </ol>	•	•	•	•	•
10	Copia de confirmación de los operadores de 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.	•	•	•	•	•

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.