

# 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 de equipaje
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 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	Copia del reporte de irregularidad de la línea transportista, carta membretada o correo electrónico por parte del transportista donde se indique el número de horas de retraso del equipaje (12 horas por lo menos).	•
7	Copias de facturas, tickets, cargos en estado de cuenta que comprueben los artículos comprados por motivo de la demora de equipaje (limitado a ropa, calzado, artículos de tocador o primera necesidad y medicamentos).	•

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.