

ACE VIAL INTERNACIONAL
CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA DE ASISTENCIA INTERNACIONAL

COBERTURA DE ASISTENCIA EN VIAJES

I. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA: En el caso de robo o pérdida de documentos esenciales para la continuación del viaje, tales como pasaporte, visa, boletos de avión, etc., se proporcionará la asesoría sobre el procedimiento a seguir para denunciar los hechos hasta lograr la recuperación o reexpedición de los documentos perdidos o robados.

Si los objetos fuesen recuperados, INFOASIST se hará cargo del envío hasta el lugar donde se encuentre el beneficiario y/o acompañante(s) o hasta su residencia permanente sujetándose a los términos y condiciones de la mensajería especializada que contrate INFOASIST, los cargos adicionales (impuestos, multas, etc.) serán cubiertos por el beneficiario y/o acompañante(s). Sin límite de eventos.

II. AVANCE DE FONDOS: En caso de accidente o enfermedad del beneficiario y/o acompañante(s), INFOASIST realizará, previa solicitud del beneficiario y/o acompañante(s), un avance de fondos por un máximo de \$1,000 USD debiendo previamente depositarse la cantidad solicitada en las oficinas o con los representantes autorizados de INFOASIST. Este servicio de ninguna manera es un préstamo de dinero, el servicio únicamente servirá para realizar una transferencia del dinero del beneficiario y/o acompañante(s) de una entidad o plaza a otra.

Previamente al desembolso de cualquier cantidad de dinero por parte de INFOASIST, un representante del beneficiario deberá transferir la cantidad equivalente a cualquier oficina de ACE/INFOASIST.

Beneficiarios: el conductor del automóvil y los ocupantes. Sin límite de eventos.

III. CONSERJERÍA: INFOASIST pone a disposición del Asegurado Información relacionada con:

- a) Horarios de museos en las principales ciudades del mundo
- b) Estado del tiempo en la República Mexicana y en el extranjero.
- c) Eventos deportivos y espectáculos en algunas ciudades de todo el mundo.
- d) Servicio inmediato de referencias de: médicos y hospitales, mudanzas, ambulancias aéreas, laboratorios para estudios y análisis clínicos, funerarias, instituciones de emergencia, aeropuertos y centrales camioneras, consulados mexicanos y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.
- e) Requerimientos de vacunas y visas en otros países. Y a solicitud del beneficiario y/o acompañante(s), INFOASIST coordinará telefónicamente el enlace con Embajadas.
- f) Reservaciones de boletos de cualquier medio de transporte comercial como: aviones, autos, trenes, cruceros, helicópteros y hoteles en las principales ciudades del mundo. (Sujeto a disponibilidad)
- g) Reservaciones en restaurantes, eventos culturales o deportivos, teatros, conciertos en México y en las principales ciudades del mundo. (Sujeto a disponibilidad).
- h) Información telefónica relacionada con Centros comerciales, Centros Nocturnos y Atracciones en las principales ciudades.
- i) Asistencia en la compra y entrega de regalos, arreglos florales, enseres varios y renta de autos en las principales ciudades del mundo.

Todos los gastos que se originen por los conceptos antes mencionados serán a cargo del Asegurado. Asistencia sin límite de eventos.

IV. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: INFOASIST se encargará de transmitir, a petición del Asegurado, los mensajes urgentes que le solicite derivados de los acontecimientos objeto de las prestaciones a que se refiere esta póliza. Para mantener informado a los familiares, médico tratante o empresa en la que labore el beneficiario y/o acompañante(s) etc. el costo de las comunicaciones correrá por cuenta de INFOASIST. Pero en ningún caso INFOASIST se hará responsable por el contenido, veracidad y forma de la información transmitida. Sin límite de eventos.

V. REGISTRO DE INFOCARD: INFOASIST tendrá una línea a disposición del Beneficiario para la salvaguarda de información confidencial tal como:

- Registro de tarjetas de crédito, débito y comerciales que le permite reportar el extravío, pérdida o robo de las mismas con una sola llamada. En el momento mismo en que recibamos su aviso, le ponemos en contacto con las instituciones emisoras para que proceda a cancelar las tarjetas.

- Registro de documentos oficiales (pasaporte, credencial de elector, licencia de conducir, cartilla del servicio militar y cédula profesional) para que en caso de pérdida, robo o extravío de los mismos, le proporcionemos los números telefónicos de las embajadas o consulados mexicanos en cualquier parte del mundo, así como las direcciones y teléfonos de las instituciones gubernamentales en territorio nacional, donde deba reportarlos.

* Sin límite de eventos

VI. RENTA DE AUTO: En caso de que la reparación del vehículo excediera de más de 36 horas una vez remolcado al taller más cercano para su reparación, INFOASIST organizará y tomará a su cargo la renta de un vehículo de tipo mediano o con capacidad similar al del asegurado hasta por 3 días y máximo \$50 USD diarios siempre que haya disponibilidad del auto en la localidad en la que se haya sucedido la avería del vehículo.

La renta del vehículo estará sujeta a las políticas de aceptación de la empresa arrendadora. Asistencia limitada a 1 evento por año.

COBERTURA DE ASISTENCIA MÉDICA

I. CONSULTA MÉDICA TELEFÓNICA: INFOASIST pone a disposición del Asegurado su Red de Médicos que le atenderán vía telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para cualquier consulta relacionada con el área de la salud.

INFOASIST no emitirá un diagnóstico médico, pero a solicitud del asegurado y con cargo a éste, pondrá los medios necesarios para su atención. Este beneficio opera sin límite de eventos.

II. REFERENCIA MÉDICA: A solicitud del Asegurado, INFOASIST proporcionará información actualizada sobre médicos, clínicas y hospitales en las principales ciudades, todos los días del año las 24 horas del día. Y en caso de no existir la red en el lugar donde se encuentren el asegurado y sus acompañantes, se les proporcionará la información del que se encuentre más cercano a éste. Sin límite de eventos.

COBERTURA DE ASISTENCIA AUTOMOVILÍSTICA

La asistencia fuera del territorio Mexicano al vehículo asegurado consiste en:

I. AUXILIO VIAL BÁSICO Y REMOLQUE: En caso de averías menores y a petición del asegurado, INFOASIST enviará y cubrirá el costo de un prestador de servicios para atender eventualidades como cambio de neumático, paso de corriente o envío de gasolina para que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios y llegar a sus destino más próximo.

Los servicios se prestarán de acuerdo a lo siguiente con máximo de solicitud de 2 eventos por año con límite de 70 usd a excepción de la gasolina que corre por cuenta del usuario:

a) SUMINISTRO DE GASOLINA: En caso de que el vehículo asegurado se quedara sin gasolina, y previa solicitud del asegurado, INFOASIST organizará y se le proporcionará el envío de gasolina necesario para que el asegurado continúe con su viaje. El asegurado deberá indicar en cabina vial qué tipo de gasolina requiere. Se suministrarán hasta un máximo de 10 litros de gasolina con cargo al Asegurado (se necesita previa autorización del propio asegurado).

b) CAMBIO DE LLANTA: Para el caso de que alguno de los neumáticos del vehículo impida continuar con el desplazamiento del mismo, INFOASIST enviará y pagará a un prestador de servicios para que efectúe el cambio del neumático averiado por la refacción del propio vehículo asegurado, o bien, infle el neumático que se encuentre bajo.

c) PASO DE CORRIENTE: En caso de que el vehículo asegurado requiera energía eléctrica para continuar su trayecto, INFOASIST organizará y pagará el envío de un prestador de servicios que le suministre corriente. INFOASIST no se responsabiliza por los daños ocasionados a consecuencia de fallas en instalaciones eléctricas del vehículo asegurado.

d) OTROS LÍQUIDOS: En caso de que para continuar su trayecto el vehículo asegurado requiera otros líquidos, estos deberán solicitarse a cabina vial y de ser posible se le proporcionarán al asegurado con costo y previa autorización del propio asegurado.

e) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE: En caso de accidente o avería al viajar a EUA, INFOASIST sufragará gastos de remolque, grúa o plataforma del vehículo asegurado hasta el taller más cercano dentro de la ciudad o estado en el que haya sucedido el evento o hasta el lugar que el Asegurado designe.

En todos los casos de remolque del vehículo es necesario que el Asegurado o persona designada se encuentren en el momento en que arribe la grúa y acompañen todo el traslado. Hasta \$300 USD por evento.

Para solicitar los servicios de Asistencia Vial Básica en el territorio Estadounidense el Asegurado deberá comunicarse telefónicamente a la Ciudad de México a la cabina de asistencia vial, al teléfono Lada Internacional 1 866 2097 192 desde EUA, deberá identificarse como Asegurado de ACE, y proporcionar los siguientes datos:

- a) Nombre Completo.
- b) Número de Póliza.
- c) Ubicación precisa donde se encuentra.
- d) Clase de servicio que requiere.

OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO Y/O ACOMPAÑANTE(S).

1.- SOLICITUD DE ASISTENCIA: En caso de presentarse una situación de asistencia, y antes de iniciar cualquier acción, el Asegurado deberá llamar a la Central de Asistencia telefónica, al teléfono 1 866 2097 192 (LADA Internacional sin costo desde EUA) en México D.F., facilitando los siguientes datos:

1. Nombre completo del asegurado
2. Número de póliza de su seguro de automóvil y vigencia.
3. Indicar el lugar donde se encuentra y el número de teléfono en el cual se le puede contactar, o bien todos los datos necesarios para localizarlo y que el operador solicite.
3. Describir detalladamente el problema y el tipo de ayuda que se requiere.

2. PRECAUCIONES O MEDIDAS DE SEGURIDAD: el beneficiario y/o acompañante(s) están obligados a ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir las situaciones de asistencia. Así como abstenerse de hacer arreglos o gastos sin haber consultado a ACE Y/ INFOASIST previamente.

2.1. No se pagará el reembolso de los servicios contratados por el Asegurado sin el previo consentimiento de INFOASIST y sin que cumpla con los requisitos que se mencionan en la presente póliza. Salvo en el caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con los terceros encargados de prestar dichos servicios.

3. RECLAMACIONES. Cualquier reclamación que resulte de un EVENTO y/o relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada por escrito dentro de los 90 días naturales de la fecha en que se produzca el evento.

4.- En el momento en que INFOASIST/ACE efectúe el pago de cualquiera de las indemnizaciones previstas en esta cobertura, el Asegurado cederá a la misma todos los derechos que le asistan frente a terceros, y se obligará a extenderle los documentos que se requieran para tal efecto.

5.- INFOASIST/ACE efectuará los pagos e indemnizaciones a que se refiere esta póliza, siempre que ello no genere lucro para los Asegurados.

6.- Por lo que se refiere al vehículo, los servicios a que se refiere esta cobertura se prestarán sólo cuando éste sea utilizado por alguno de los Asegurados, o bien por terceros cuando éstos cuenten con su consentimiento expreso o tácito para ello.

7.- Las partes convienen en que para en caso de controversia suscitada con motivo de la presente PÓLIZA, las partes renuncian a cualquier fuero o jurisdicción que les pudiere corresponder en razón de su domicilio presente o futuro, y se someten a la competencia de las leyes y autoridades del lugar en donde se encuentren.

EXCLUSIONES:

Además de las exclusiones establecidas en las condiciones Generales de la póliza de seguro de la cual esta cobertura forma parte, no se proporcionarán los beneficios de asistencia descritos en esta cobertura en los siguientes casos:

- a) Cuando el beneficiario y/o acompañante(s) no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la situación.
- b) Cuando el beneficiario y/o acompañante(s) no acrediten su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- c) Cuando el beneficiario y/o acompañante(s) incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en esta póliza.
- d) Cuando el conductor del vehículo no se identifique como el beneficiario o acompañante.
- e) Cuando el beneficiario no se encuentre en el lugar de los hechos.
- f) Cuando el vehículo amparado haya sido introducido ilegalmente al país.
- g) Cuando la situación de asistencia se derive por dolo o mala fe del Asegurado o del conductor del vehículo o haya sido derivado de cualquier percance intencional.
- h) Por mal uso o empleo indebido del vehículo sin consentimiento del Asegurado, como en el caso de robo, abuso de confianza, etc.
- i) Vehículos con modificaciones diferentes a las originales de fabricación, si éstas influyeran directamente en el accidente o la compostura.
- j) La asistencia y/o gastos de ocupantes del vehículo transportados gratuitamente, como consecuencia de los llamados "aventones", "rides" o "autostop".
- k) INFOASIST/ACE no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas del lugar en que deban prestarse los servicios.
- l) Los proveedores que prestan los servicios de asistencia pueden ser contratistas independientes, por lo que, INFOASIST/ACE será responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en esta póliza, no será en ningún caso responsable por las deficiencias en que incurran tales proveedores, no obstante que los mismos sean elegidos por LA COMPAÑÍA, cuenten con la adecuada titulación y sean competentes según los niveles del servicio del lugar, momento y circunstancia en que se presten los servicios.
- m) No se considera avería para el servicio de grúa el bloqueo por alarma, labores de mantenimiento, revisiones al automóvil, reparaciones mayores y compostura de partes realizados directamente por el usuario o por terceros, si éstas influyeran directamente en el accidente o descompostura del vehículo amparado, acumuladores descargados, gasolina, automóvil atascado en charcos y en arena.
- n) No se remolcará el vehículo amparado con carga o con heridos, ni se harán maniobras si se encuentra atascado o atorado en baches o barrancos.
- o) La fuga del usuario del lugar de los hechos.
- p) Violaciones directas al Reglamento de Tránsito Vigente y Aplicable en la entidad federativa y/o a la Ley General de Vías de Comunicación aplicable y vigente en el lugar en que se encuentre.

Quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:

- i.** Situaciones de asistencia ocurridas durante viajes realizados por el beneficiario y/o acompañante(s) en contra de la prescripción de un médico.
- ii.** Por suicidio y/o lesiones o secuelas ocasionadas por la tentativa del mismo.
- iii.** Por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica; tampoco se cubrirá la asistencia y/o gastos derivados de enfermedades mentales;
- iv.** Por hechos relacionados con la adquisición o uso de prótesis, anteojos o con motivo de embarazo.
- v.** No se dará servicio de traslado médico a mujeres embarazadas, durante los últimos noventa días antes de la fecha del parto.
- vi.** por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas o tempestades ciclónicas;
- vii.** por hechos y/o actos derivados de terrorismo, motín o tumultos populares;
- viii.** por hechos y/o actos de fuerzas armadas o fuerzas o cuerpos de seguridad, aún si éstos se efectúan en tiempos de paz;
- ix.** como resultado de hechos relacionados con energía radioactiva; o cualquier otra causa de fuerza mayor.

Todo lo no previsto por estas condiciones particulares, se regirá por lo dispuesto en las Condiciones Generales de la póliza de la cual esta cobertura forma parte.

REEMBOLSOS:

El ASEGURADO Y/O ACOMPAÑANTE (S) no tendrán derecho al reembolso de gastos por servicios solicitados sin previa autorización por escrito de INFOASIST y cumpliendo con los siguientes requisitos:

a) El BENEFICIARIO debe de dar aviso de los gastos incurridos y conceptos a más tardar 10 días naturales después de ocurrido el EVENTO que derivó el servicio de asistencia.

b) Bajo ningún concepto se reembolsarán gastos de traslado médico aéreo.

c) En caso de que proceda y quede autorizado el reembolso. Únicamente se realizará el reembolso contra entrega de factura fiscal en original, sin tachaduras ni enmendaduras.

A NOMBRE DE: ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S.A. de C.V.

Con Domicilio y RFC de INFOASIST.

d) Es necesario enviar a dicha dirección una carta explicativa de la situación y razones por la que se solicita el reembolso e indicarnos los siguientes datos:

Nombre del Asegurado, Dirección del asegurado, Teléfono del asegurado, Nombre del Banco, Dirección del Banco, Sucursal del Banco

Número de cuenta a la que se deba realizar el depósito. Código ABA ó Swift Code (para transferencias internacionales)

CLABE (en caso de transferencias nacionales)

Anexar copia de la carátula de la póliza y facturas originales.

e) El reembolso se realizará de acuerdo al tipo de cambio vigente en la institución bancaria en la fecha en que se genere el pago. Las comisiones e impuestos son a cargo del ASEGURADO Y/O ACOMPAÑANTE(S) receptores de la transferencia.