

Plan de Asistencia Inclusión Asistencia y Anulación



Nº Plan: MX27-M25-01A1

Solicitar Asistencia - Centrales de Asistencias



Cuando el Usuario requiera el servicio de asistencia, e independientemente de su situación geográfica en estricta concordancia con el resto de las cláusulas de este condicionado general, el Usuario contactará a la Central de Servicios de Asistencia MAS SERVICIOS para poder comunicarse con dicha central por vía telefónica, el Usuario debe solicitar la llamada por cobrar o llamar directamente a la Central de Servicios de Asistencia en los números habilitados por los países indicados.

Importante

Los números telefónicos toll free (0800) se deberán marcar como aparecen desde teléfonos fijos. En caso que el país donde se encuentre no tenga un teléfono toll free, se deberá llamar a través de la operadora internacional del país donde se encuentre el Usuario solicitando cobro revertido al teléfono de Estados Unidos de América, (se muestra tabla para pronta referencia) la comunicación puede ser a través de medios electrónicos como E-mail, WhatsApp y Skype.

Cómo contactarnos

Mexico: **+52 800 953 1674**

USA (toll free): **+1 800-391 0540**

Estados Unidos/Cobro Revertido: **1-954-472-1895**

Resto del mundo: **+1 954 516 6976**

Email: **atencionviajero@masservicios.com.mx**

Skype: **asistencia.internacional**

Whataapp: **+1 863-204-0028**

Por favor, proporcione esta información lista cuando nos contacte:

- Su nombre, ubicación y número de teléfono
- Su número de póliza/certificado

Resumen de coberturas

1) Garantías de Asistencia

Asistencia médica y sanitaria

• Local (México o Colombia)	USD 500
• Continental	USD 500
• Mundial	USD 500
Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos	Incluido
Repatriación o transporte de los acompañantes	Incluido 2 acompañantes
Repatriación o transporte de hijos menores o dependientes	Incluido
Repatriación o transporte del Cliente fallecido	Incluido
Telemedicina	Incluido
Servicio de información	Incluido

2) Garantías de Equipaje

Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados	Incluido
---	----------

3) Gastos de Anulación y reembolso de vacaciones

Gastos de anulación de viaje	USD 10,000
Reembolso de vacaciones no disfrutadas	USD 10,000
Cambio de fechas en lugar de cancelar	USD 1,500
Aplazamiento de entrada en el hotel	USD 500

Causas garantizadas de anulación



MAS SERVICIOS cubrirá hasta el tope de cobertura y según el plan contratado, las penalidades que se presenten por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, boletos aéreos y cruceros. Para disfrutar de este beneficio, el Usuario del certificado y/o plan de asistencia deberá:

1. Contratar el certificado y/o plan de asistencia con una diferencia de hasta 72 horas siguientes en que se contrate el paquete turístico y/o crucero y siempre y cuando no haya iniciado el periodo de penalidades publicados por la agencia de viajes o cruceros.
2. Dar aviso a la Central de Servicios de Asistencias en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación.
3. Presentar toda la documentación que MAS SERVICIOS le solicite para evaluar la cobertura de este beneficio, incluyendo, pero no limitando a: documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación de viaje (informe médico, partida de defunción, entre otros), cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas, recibos de pago. (Ver abajo requisitos específicos en los casos de cruceros).
4. El Usuario tiene hasta 30 (treinta) días continuos a partir de la fecha de sucedido el evento, para presentar la documentación completa y respaldos necesarios para iniciar el proceso de devolución. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún otro asunto de devolución.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio:

1. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente del Usuario o familiar en primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuge, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencias, imposibilite al Usuario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.

2. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.

3. Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.

4. Cuarentena médica que obligue al Usuario permanecer dentro de su país de origen.

5. Despido laboral comprobado del Usuario, con fecha posterior a la contratación del plan de asistencia.

6. Convocatoria de emergencia para prestación de servicio militar, médico o público.

7. Epidemia, catástrofes naturales o cenizas volcánicas

8. Si la persona que ha de acompañar al Usuario en el viaje, entendiéndose como tal(es) a la(s) persona(s) que compartan la misma habitación de hotel o camarote de crucero con el Usuario, o sea(n) familiar(es) de primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuges, también poseedor(es) de un plan de asistencia en las mismas condiciones que el Usuario y dicho(s) acompañante(s) se viese(n) obligado(s) a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.

Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el beneficio, la vigencia del mismo comienza en el momento en que el Usuario adquiere su certificado y/o plan de asistencia y finaliza en el momento de inicio de la vigencia del mismo este beneficio no aplica para Usuario mayores de 74 años.

Cancelación de viaje por COVID-19

En caso de ser contemplado dentro del certificado y/o plan de asistencia, el Usuario podrá cancelar anticipadamente su viaje por los siguientes motivos:

1. En caso de diagnóstico positivo de COVID-19 del Usuario de su, acompañante de viaje o familiar en primer grado de consanguinidad.

En todo caso, el Certificado y/o plan de asistencia deberá ser emitido con una antelación mínima de 14 (catorce) días a la fecha de partida, o inicio de vigencia, lo que suceda primero.

¿Qué excluye este certificado?

Exclusiones APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS

1. Enfermedades crónicas o preexistentes, definidas, o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del certificado y/o plan de asistencias del viaje, sean estas del conocimiento o no por el Usuario, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje).
2. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia MAS SERVICIOS, o exceptuándose lo determinado en el punto precedente.
3. Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicura, pedicura, etc.
4. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de empresa, intento o acción criminal o penal del Usuario, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.
5. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por la ingesta o la administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin la respectiva orden médica
6. Gastos incurridos en cualquier tipo de órtesis, prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, etc.
7. Eventos ocurridos como consecuencia de simple entrenamientos, prácticas sencillas o participación activa o no activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además quedan expresamente excluidas las ocurrencias consecuentes a la práctica de deportes peligrosos de alto riesgo o extremo riesgo, incluyendo pero no limitando a: Motociclismo, Automovilismo, Boxeo, Polo, Ski acuático, Buceo (hasta 30 metros máximo), Ala Deltismo, Kartismo, Cuatrimotos, Alpinismo, Ski, Football, Boxeo, Canotaje, Parapente, Kayak, Bádminton, Básquet ball, Voleibol, Handball, karate do, Kung fú, Judo, Tiro al arco, Tiro fusil, Tejo, Rappel, Buceo, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Atletismo, Ciclismo, Luge Espeleología, Skeleton, la Caza de animales, Bobsleigh, etc., y otros deportes practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas por las respectivas federaciones de deportes.
8. Los partos, estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos. Los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen. Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.
9. Todo tipo de enfermedades mentales, incluyendo, pero no limitando a neurosis, psicosis o cualquier otra enfermedad mental o condición psicológica, como sus secuelas.
10. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas del consumo de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
11. El Síndrome de inmune deficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades y/o infecciones de transmisión sexual y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la Central de Servicios de Asistencia.
12. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe, sismos, huracanes, inundaciones etc.
13. El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del Usuario y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Usuario de la asistencia en viajes.
14. Los Eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros o nacionales, terrorismo, hostilidades u operaciones de guerra (sea que haya sido declarada o no la guerra) guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del Usuario en motines, manifestaciones o tumultos que tengan o no carácter de guerra civil, o sea que la intervención sea personal o como miembro de una organización civil o militar; terrorismo u otra alteración grave del orden público.
15. Los actos u omisiones mal intencionados, premeditados y/o de mala fe de parte del Usuario o de sus apoderados.
16. Los exámenes médicos de rutina, los exámenes de laboratorio para chequeos médicos, los exámenes de diagnóstico y/o de controles, exámenes de laboratorio o radiológicos o de otros medios, cuya finalidad es la de establecer si la enfermedad es una preexistencia, tales como los exámenes de radiología, el doppler, las resonancias magnéticas, tomografías, ultrasonidos, imágenes, scanner de toda índole, etc. Los exámenes médicos practicados para establecer si la dolencia corresponde a una enfermedad preexistente o no.
17. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el Usuario desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Servicios de Asistencia.

18. Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el Usuario.
19. Lesiones o accidentes derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público, incluyendo los vuelos fletados particulares.
20. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña o peleas (salvo que se tratase de un caso de legítima defensa comprobada con reporte judicial y/o administrativo), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Usuario hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del Usuario, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.
21. Enfermedades endémicas, pandémicas, o epidémicas, Las asistencias por estas enfermedades en países con o sin emergencia sanitaria en caso de que el Usuario no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunaciones emanadas de autoridades sanitarias.
22. Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central de Servicios de Asistencia de MAS SERVICIOS.
23. Las enfermedades o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual en las mujeres, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.
24. Enfermedades Hepáticas, como Cirrosis, Abscesos y otros.
25. Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.
26. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.
27. Secuestro, plagio y/o sus derivados.
28. Riesgos profesionales: si el motivo del viaje del Usuario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, así como las lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias post tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.
29. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos, incluidos bicicletas, motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, o sin casco, o sin seguros contratados.
30. Están excluidos los accidentes y enfermedades presentadas en países en guerra civil o extranjera. Ejemplo: Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc.
31. No se brindará asistencia de ningún tipo al Usuario en situación migratoria o laboral ilegal (incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia, o a estudiantes sorprendidos trabajando en país extranjero sin la respectiva autorización de las autoridades locales).
32. MAS SERVICIOS no tomará a su cargo costos por fisioterapias referidas para el tratamiento de dolencias relacionadas a accidentes laborales, tareas repetitivas o enfermedades crónicas y/o degenerativas de los huesos o músculos. Las fisioterapias se cubrirán únicamente en caso tal que la dolencia haya sido ocasionada por un accidente no laboral bajo autorización previa del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia en caso tal que se determine que con las mismas el pasajero podrá mejorar su condición actual y bajo ningún motivo, podrá exceder las 10 (diez) sesiones.

En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad de base, y que el tratamiento actual tenga alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa motivo del viaje, MAS SERVICIOS quedará relevada de prestar sus servicios. A tal fin MAS SERVICIOS se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

Convenio de Competencia: Queda expresamente convenido entre las partes, en lo relativo a la relación contractual entre el Usuario del certificado y/o plan de asistencia y el proveedor que cualquier problema de interpretación sobre los alcances de la misma y/o reclamación judicial, que no puedan ser resueltos en forma amistosa entre las partes, deberán ser sometidos a la jurisdicción de los tribunales de Doral, Florida, con exclusión de cualquier otro foro y jurisdicción que pudiera corresponder a sus domicilios presente y futuros.

Servicios no acumulativos y/o Intervención de otras empresas: En ningún caso MAS SERVICIOS prestará los servicios de asistencia al Usuario establecidos en el PLAN DE ASISTENCIA MÉDICA del CERTIFICADO DE VIAJE, ni efectuará devoluciones de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el Usuario solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado al proveedor.



El servicio que usted ha contratado se comercializa bajo la mediación de Intermundial Asistencia S de RL de CV con CUD. A201310210944165528 . R.F.C. ISA131107AT7. (Nº 46.293. Libro: 910. Folio: 181.986). Sus datos personales se incluirán en los ficheros de su propiedad CLIENTES O SINIESTROS con la finalidad de asesorar a los clientes en la contratación de servicios, auxilios en la tramitación de siniestros ante las compañías de asistencia y sus colaboradores y remitirles información con fines comerciales. Puede ejercer sus derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación dirigiéndose a Intermundial como responsable de los ficheros: Darwin 74 Int 301 Colonia Anzures, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, CP 11590.

"En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguros, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día _7_ de Diciembre_ de 2016, con el número PPAQS0023 0115__2016".



No olvides que...

- Para la prestación del servicio de este plan, se contempla cobertura sin costo adicional para menores de 12 años bajo modalidad de cobertura compartida. En este caso, el monto límite del plan será distribuido entre el padre o tutor responsable y el menor, siempre que el adulto cuente con un plan de asistencia activo y ambos estén incluidos en la misma reserva y habitación de hotel. **Este beneficio aplica únicamente para un menor por cada adulto.**
- Para la sección de Cancelación de viaje se deberá contratar el certificado y/o plan de asistencia con una diferencia de hasta 72 horas siguientes en que se contrate el paquete turístico y/o crucero y siempre y cuando no haya iniciado el periodo de penalidades publicados por la agencia de viajes o proveedor del servicio.
- El beneficio de cancelación de viaje puede ser contratado por usuarios con edad mínima de 1 año y máxima de 99 años.