



BestDay.com

CONDICIONES GENERALES

SEKURA®

CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA EN VIAJE

SECCIÓN I

DEFINICIONES

Para los efectos de este Certificado, cada una de las siguientes palabras y frases tendrán el siguiente significado:

Accidente. Toda lesión corporal sufrida por el Usuario, como consecuencia directa de una causa externa, súbita, violenta y fortuita, que ocurra mientras se encuentre en vigor la asistencia de este Certificado. Por lo tanto, no se considerarán accidentes las lesiones corporales causadas intencionalmente por el Usuario.

Usuario. Es toda aquella persona física que se encuentra amparada por el presente Certificado y que aparece señalada como tal en la carátula del Certificado.

Boleto. Es el comprobante para viaje expedido por cualquier compañía comercial legalmente autorizada para el transporte regular de pasajeros.

Caso Fortuito o Fuerza Mayor. Es el acontecimiento que no ha podido ser previsto pero que, aunque lo hubiera sido, no habría podido evitarse (acontecimiento de la naturaleza dentro de los que de manera enunciativa, más no limitativa, se menciona a los siguientes: ciclón, huracán, terremoto).

Contratante. Es la persona física o moral con la que se celebra el contrato de asistencia Compañía Operadora La compañía de asistencia

Día. Período de veinticuatro (24) horas consecutivas.

Emergencia. Es una Enfermedad Cubierta o Accidente Cubierto que se presenta en forma súbita o inesperada que requiere atención médica inmediata para prevenir un daño irreversible en la salud.

Enfermedad Congénita. Se entiende como congénita, la enfermedad con que se nace y se contrae en el útero materno.

Enfermedad. Afección o patología que el Usuario contraiga o manifieste por primera vez, con posterioridad al inicio de vigencia del Certificado y al ingreso del Usuario a la colectividad beneficiada, que constituya el fundamento del reclamo presentado por el Usuario.

Familiar Directo. Significa el cónyuge, hijos, padres y hermanos del Usuario titular, residentes en la República Mexicana.

Hospital o Sanatorio. Cualquier institución legalmente autorizada para prestar servicios hospitalarios, ya sean médicos o quirúrgicos, en el país donde se encuentre y que opera bajo supervisión constante de un médico acreditado como tal.

Hospitalización. Internamiento del Usuario en un Hospital o Sanatorio derivado de un Accidente Cubierto o Enfermedad Cubierta por este Certificado, bajo el cuidado y atención de un Médico, por un período mínimo de veinticuatro (24) horas continuas.

Huelga. Cualquier desacuerdo laboral que demore la salida o llegada de un Transporte Público.

Línea Aérea Comercial. Significa empresa autorizada para prestar el servicio de transporte público de pasajeros, con ruta establecida y sujeto a itinerarios regulares utilizando vehículos de tipo terrestre.



Médico. Persona que ejerce la medicina, titulado y legalmente autorizado para el ejercicio de la medicina, que no sea familiar del Usuario y que no viva en la misma casa del Usuario.

Padecimiento Preexistente. Cualquier padecimiento que con fecha anterior a la que se inició la asistencia para cada Usuario:

- a. Fue de los que por sus síntomas o signos no puede pasar desapercibido: o
- b. Fue aparente a la vista; o
- c. Fue diagnosticado previamente por un médico.

Para tales efectos se entenderá como Signo, cada una de las manifestaciones de una enfermedad que se detecta objetivamente mediante exploración médica. Síntoma, es el fenómeno o anomalía subjetiva que revela una enfermedad y sirve para determinar su naturaleza.

El criterio que se seguirá para considerar que una enfermedad haya sido aparente a la vista o que por sus Síntomas o Signos, éstos no pudieran pasar desapercibidos, será el que un médico determine mediante un diagnóstico o tratamiento o el desembolso para la detección o tratamiento previo a la celebración del Contrato.

Pasajero. Es la persona que hace uso del transporte público y que cuenta con un Boleto para ello. Queda excluido el personal que se encuentre de servicio en el mismo.

Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA). Tiene el significado que la Organización Mundial de Salud le atribuye, el SIDA incluirá el VIH (Virus de Inmunodeficiencia Humana), Síndrome de Debilitamiento del VIH y "ARC" (Complejo Relacionado con el SIDA).

Evento. Suceso cuya realización origine el pago de una indemnización por parte de una compañía de asistencia, en los términos del documento.

Asistencia. Es la cantidad contratada para cada uno de los servicios, por la que tendrá responsabilidad la Compañía, en caso de proceder el Siniestro y que se encuentra especificada en este documento.

Transporte Público. Vehículo terrestre autorizado para el transporte público de pasajeros con ruta establecida y sujeto a itinerarios regulares.

Viaje. El trayecto que recorre el Usuario desde el momento en que salga de su domicilio o lugar de origen, hacia su destino, siempre y cuando éste se encuentre por lo menos a una distancia de cincuenta (25) kilómetros del lugar de Origen, y de regreso a dicho domicilio o lugar de origen, incluyendo todas las actividades que realice en dicho trayecto y durante la estancia en su destino y en lugares intermedios.

SECCIÓN II

ASISTENCIAS DE ASISTENCIA DE VIAJE BESTDAY

ASISTENCIA TELEFÓNICA EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE

En caso de que el Usuario haya reportado a la aerolínea la pérdida de su equipaje y este haya sido reportado dentro de las primeras 12 horas, La Compañía de Asistencia le ayudará en el monitoreo del mismo, así como podrá optar por las siguientes opciones:

- Asistencia para referenciar al Usuario con las autoridades competentes para reportar la pérdida de equipaje.
- Asistencia telefónica para apoyar al usuario y referenciarlo con su aerolínea por la que viaja.

INDEMNIZACIÓN POR ROBO O PÉRDIDA DE EQUIPAJE

Se pagará al Usuario la indemnización complementaria contratada para esta asistencia, si su equipaje registrado se pierde o en caso de ser robado totalmente o extraviado por la Línea Aérea.

Estos servicios serán proporcionados hasta el límite de \$300 dls (trescientos dólares) y cubre un evento durante su viaje, siempre y cuando el Usuario se comunique con La Compañía de Asistencia para reportar su equipaje perdido. Esta asistencia aplica solo si el reclamo se presenta en las primeras 12 horas de haber llegado a su destino anexando en ese momento la constancia de pérdida y enviarla (escaneada o forma digital) a la Compañía de Asistencia.

Esta asistencia aplicara siempre y cuando:

- a. El robo total o el extravío del equipaje ocurra durante las 12 horas y dentro del aeropuerto.
- b. La línea aérea certifique por escrito que el robo o extravío total del equipaje haya ocurrido al encontrarse bajo la custodia de la misma y especifique el número de maletas registradas a nombre del Usuario.
- c. El Usuario deberá de proporcionar la constancia original de pérdida de equipaje que la aerolínea le proporcione y enviarlo a La Compañía de Asistencia de forma digital en un tiempo no mayor a 12 horas.
- d. Cuando la reclamación se haya hecho antes de salir del aeropuerto.

Es necesario proporcionar los recibos originales, facturas, comprobantes o copias de los artículos que integran su equipaje, en caso de no contar con estos documentos se cubrirá hasta el 75% de su valor actual de mercado de acuerdo con lo establecido en párrafos anteriores.

EXCLUSIONES

No se pagará indemnización alguna que resulte de:

- a. Pérdidas o robos parciales de cualquier tipo.
- b. Pérdida de equipaje de mano y equipaje no registrado con la línea aérea.
- c. Pérdidas totales o parciales que resulten de la confiscación, expropiación o destrucción por orden de cualquier gobierno, aduanas o agencias de gobierno o por el transporte de contrabando o comercio ilegal.
- d. Si el usuario no envía la constancia de pérdida de equipaje proporcionada por la aerolínea.
- e. No se encuentran cubiertos los siguientes artículos:
 - Animales
 - Vehículos y accesorios, motocicletas y motores, aviones, barcos y otros vehículos
 - bicicletas, esquís y tablas de snowboard (a menos que están registrados con una línea aérea comercial)
 - Anteojos, lentes de sol y lentes de contacto
 - Los audífonos, los dientes artificiales y aparatos ortopédicos
 - Sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad
 - De consumo, medicamentos, perfumes, cosméticos y productos perecederos
 - Boletos, pasaportes, actas y otros documentos
 - De dinero en efectivo, tarjetas de crédito, valores negociables, oro, sellos y llaves
 - Tapetes y alfombras
 - Artículos para su reventa y/o comercio
 - Equipaje cuando es:
 - Enviado como flete
 - Enviado antes de la fecha prevista de salida
 - Se ha dejado un automóvil abierto Remolque de coches



Nota: No se considera pérdida de equipaje la confiscación o expropiación del mismo, por orden de cualquier gobierno o autoridad pública, ni el transporte de contrabando o comercio ilegal.

ENVÍO DE MÉDICO POR EMERGENCIA

A petición del Usuario se le otorga a criterio del Equipo Médico General de La Compañía de Asistencia en situaciones urgentes y cuando ponga en peligro la vida del Usuario el coordinar el envío de un médico general hasta su domicilio o al lugar donde éste se encuentre al momento de solicitarlo.

Esta asistencia aplica solo en caso de emergencia médica que ponga en peligro la vida del usuario y siempre que no existan servicios médicos en un radio de hasta 70 km.

En caso de que existan clínicas o servicios médicos dentro de un radio de 70km, se le asistirá y se le referenciará del lugar más cercano para que se atienda el usuario.

Esta asistencia es por 1 evento al año por familia sin costo, sin exceder el límite señalado en su plan contratado. A partir del segundo evento el envío será con costo preferencial para el Usuario quien deberá pagarlo directamente al médico general que lo atienda al término de la consulta.

CONCIERGE TURÍSTICO

El centro de atención de La Compañía de Asistencia trabajará para usted proporcionándole asesoría las 24hrs del día los 365 días del año para facilitarle en todos los momentos de su viaje.

La Compañía de Asistencia pone a disposición del Usuario la asistencia de Concierge en:

VIAJES

Recomendaciones y reservaciones de vuelos, hoteles, cruceros y excusiones, paseos y tours Reservas y arreglos para alquilar vehículos (incluyendo automóviles de lujo), helicópteros y yates.

ENTRETENIMIENTO Y EXPERIENCIAS

Recomendaciones y reservaciones para teatros, ópera, ballet, conciertos, museos, eventos culturales y deportivos a nivel nacional e internacional.

Recomendaciones y reservaciones en restaurantes. Información y reservas para disfrutar de la vida nocturna. Excursiones y visitas a lugares de interés.

Recomendaciones, horarios y reservas de canchas de tenis, campos de golf, gimnasios y clubes deportivos. Información sobre los deportes especiales que se pueden practicar en el destino donde te encuentres disfrutando el viaje de tus sueños.

SERVICIOS ESPECIALES

Recomendación y reserva de salones de conferencias en hoteles o centros ejecutivos.

Recomendación de intérpretes y traductores.

Alquiler de equipos (computadores, teléfonos celulares, etc.) Información sobre reglas de etiqueta y protocolo.

Referencias para obtener servicios de apoyo y seguridad.

Información del estado del tiempo en diferentes ciudades del mundo.

Referencias para obtener asesoría de niñeras y guarderías

REGALOS Y COMPRAS SUGERENCIAS E IDEAS PARA REGALOS

Envío de arreglos florales, globos, canastas y paquetes de regalo Localización de artículos difíciles de encontrar (dentro de lo posible) Información sobre los mejores lugares para comprar

Asistencia con compras personales



IMPORTANTE

Todos los gastos adicionales que se deriven serán cubiertos por el Usuario. Este servicio estará disponible en territorio Nacional.

Asistencia telefónica por pérdida de documentos y necesidades consulares.

Asistencia telefónica inmediata en el bloqueo de tarjetas de crédito, débito y comerciales. Asistencia y asesoría inmediata para que el usuario pueda gestionar el reemplazo de identificaciones oficiales: Licencia, Pasaporte, Visa, Credencial de Elector o cualquier otro documento oficial.

Se le proporcionará asistencia telefónica para que el usuario realice el trámite ante las instituciones necesarias para el trámite de sus documentos.

Este servicio estará disponible en territorio Internacional, servicio las 24 horas del día, los 365 días del año. Esta asistencia es ilimitada.

EXCLUSIONES GENERALES

1. Condición médica preexistente
2. Autolesionarse intencionalmente o intentar o cometer suicidio (sólo se aplica al titular)
3. El embarazo, a menos que presente complicaciones secundarias a un accidente como caída, golpe o lesión.
4. Los tratamientos de fertilidad, el parto o aborto electivo
5. Un trastorno de salud mental o nervioso (como la ansiedad, depresión, neurosis, psicosis y otras), o cualquier complicación física relacionada (complicación física se refiere a cualquier síntoma físico)
6. Lesiones o padecimientos menores, tales que no ameriten traslado o estancia hospitalaria por menos de 24 horas, como pueden ser: gripas, catarros, fracturas de dedos, dolores agudos de cabeza, infecciones gastrointestinales no complicadas.
7. Infecciones, con excepción de las que resulten de lesiones derivadas de accidentes.
8. Intervención quirúrgica o tratamiento ambos de carácter preventivo, estético o plástico.
9. El uso o abuso de alcohol o drogas, o de cualquier complicación física relacionada (complicación física se refiere a cualquier síntoma físico)
10. Si las siguientes actividades afectan a usted, un compañero de viaje o un miembro de la familia inmediata, incluso si el miembro de la familia inmediata viaja con usted o no:
 - a. Volar o aprender a volar un avión, como piloto o miembro de la tripulación
 - b. Que participen en entrenamiento o competencia deportiva profesional o amateur.
 - c. Participen en deportes de alto riesgo o extremos, como:
 - I. Skydiving, ala delta o paracaidismo,
 - II. Bungee jumping
 - III. Espeleología
 - IV. Esquí extremo, heli-esquí o el esquí fuera de senderos señalizados
 - V. Deportes de contacto corporal (es decir, cualquier deporte donde el objetivo es hacer que un oponente sea físicamente incapaz de continuar con la competencia, tales como el boxeo y el karate de contacto)
 - VI. Escalar montañas o cualquier otra actividad de gran altitud
 - VII. Scuba diving por debajo de 120 pies (40 metros) o sin un maestro de buceo.



11. Los siguientes eventos:

a. Cualquier problema o acontecimiento que podría razonablemente ser previsto o esperado cuando usted compró su programa:

I. Una epidemia o pandemia

II. Desastres naturales como huracanes, nevadas, terremotos, incendios e inundaciones

III. Aire, agua u otra contaminación, o el comunicado de amenaza de contaminantes

IV. Reacción nuclear, radiación o contaminación radiactiva

V. Guerra (declarada o no declarada), los actos de guerra, los deberes militares, disturbios civiles o conflictos

VI. Actos terroristas

VII. Quiebra financiera

VIII. Actos ilícitos