

Protección de Boleto de Evento y Viaje

Tu Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje incluye servicios de asistencia. Se aplican exclusiones a todos los servicios. Por favor, revise detenidamente este documento para conocer todos los detalles. Las definiciones de los términos enumerados en la sección Definiciones también se aplicarán a dichos términos cuando se utilicen en todo el documento.

Avisos importantes:

- Salvo que se indique lo contrario, los límites de prestaciones indicados son por beneficiario.
- La fecha efectiva del servicio contratado y prestado por Allianz Partners deberá coincidir con la *fecha de salida* del Beneficiario.

Para coordinar su asistencia (24/7):

Desde México: 800 890 6468

Desde otro país: (52) 55 5377 3855

Correo: ticketmastermx@allianz.com

CONDICIONES GENERALES

QUIÉNES SOMOS

Somos una sucursal mexicana de Allianz Partners SAS, que tiene domicilio social en Saint-Ouen, Francia. También operamos bajo el nombre comercial Allianz Travel.

ACERCA DE ESTAS CONDICIONES GENERALES

Estas Condiciones Generales son *nuestro* contrato con *usted* por el que le proporcionamos asistencia en viaje para un *viaje* o *traslado* específico el cual es para asistir a un *evento* cuya entrada fue adquirida mediante Ticketmaster. Le rogamos que lo lea atentamente. Hemos intentado que sea sencillo y fácil de entender, a la vez que describimos claramente los términos y condiciones de nuestros servicios. Y, si cambian los preparativos de *su viaje* o *traslado*, no deje de *comunicárnoslo* para que podamos hacer las actualizaciones necesarias en su *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje*.

Este *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* ha sido emitido en base a la información que *usted* proporcionó en el momento de la compra. Le prestaremos los servicios de asistencia descritos previo pago de los servicios contratados y cumplimiento por *su* parte de todas las disposiciones de este *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje*. También observará que ciertas palabras aparecen en cursiva. Estas palabras se definen en la sección "Definiciones". Las palabras que aparecen en mayúsculas se refieren a los nombres de los documentos y servicios enumerados en el *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje*. Los títulos se proporcionan únicamente por comodidad y no afectan en modo alguno a *sus* servicios.

QUÉ INCLUYE ESTE **CERTIFICADO PARA PROTECCIÓN DE BOLETO DE EVENTO Y VIAJE** Y A QUIÉN SE APLICA

Este *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* para *Protección de Boleto de Evento y Viaje* de asistencia en viaje o *traslado* cubre únicamente las situaciones, sucesos y pérdidas específicos, repentinos e inesperados incluidos en este *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje*, y sólo en las condiciones descritas. Revise atentamente este *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* y las condiciones generales.

¿QUÉ CONTIENE?

DEFINICIONES	4
CUÁNDO EMPIEZA A APLICAR SU CERTIFICADO Y CUÁNDO TERMINA	9
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA	10
A. SERVICIO DE CANCELACIÓN DE VIAJE	10
B. SERVICIOS DURANTE SU VIAJE	12
EXCLUSIONES GENERALES	13
INFORMACIÓN	15
SOLICITUD DE ASISTENCIA	16

DEFINICIONES

A lo largo de este *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje*, las palabras y cualquier forma de la palabra que aparezca en cursiva se definen en esta sección.

Accidente	Un evento externo, inesperado y no intencionado que causa lesiones, daños materiales o ambos.
Accidente de tráfico	Suceso inesperado y no intencionado relacionado con el tráfico, distinto de una <i>avería mecánica</i> , que cause <i>lesiones</i> , daños materiales o ambos.
Acompañante médico	Persona profesional contratada por <i>nuestro</i> equipo médico para acompañar a una persona enferma o <i>lesionada</i> durante el transporte. Un <i>acompañante médico</i> está capacitado para prestar atención médica a la persona transportada. No puede ser un amigo, <i>compañero de viaje</i> o <i>miembro de la familia</i> .
Acontecimiento terrorista	Un acto, que incluye, pero no se limita al uso de la coacción o la violencia, de cualquier persona o grupo(s) de personas, ya sea actuando solo o en nombre de o en conexión con cualquier organización(es) terrorista(s) reconocidas por la autoridad gubernamental o bajo las leyes de <i>su</i> país de residencia. El acto se comete por motivos políticos, religiosos, étnicos, ideológicos o similares, incluyendo, pero no limitado a la intención de influir en cualquier gobierno y/o intimidando al público, o cualquier sector del público. No incluye <i>riesgo político</i> , <i>guerra</i> o <i>actos de guerra</i> .
Actividad a gran altitud	Una actividad que incluya, o pretenda incluir, sobrepasar los 4500 metros de altitud, excepto como pasajero en un avión comercial.
Acto de guerra	Cualquier acto asociado con <i>guerra</i> y que esté ocurriendo en el curso de una <i>guerra</i> o directamente ocasionándola.
Acto ilegal	Acto que infringe la ley en el lugar donde se comete.
Alojamiento	Un hotel o cualquier otro tipo de <i>alojamiento</i> para el que realice una reserva o en el que se aloje y genere un gasto.
Animal de servicio	Cualquier perro adiestrado individualmente para realizar trabajos o tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluida una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental. Algunos ejemplos de trabajos o tareas son, entre otros, guiar a personas ciegas, alertar a personas sordas y tirar de una silla de ruedas. Otras especies de animales, salvajes o domésticos, adiestrados o no, no se consideran animales de servicio. Los efectos disuasorios de la presencia de un animal y la prestación de apoyo emocional, bienestar, comodidad o compañía no se consideran trabajos o tareas con arreglo a esta definición.
Avería mecánica	Un problema mecánico que impide la conducción normal del vehículo, como un problema eléctrico, un pinchazo o la falta de líquidos (excepto combustible).
Catástrofe natural	Fenómeno meteorológico o geológico extremo a gran escala que causa daños materiales, interrumpe el transporte o los servicios públicos o pone en peligro a las personas, entre otros: terremoto, incendio, inundación, huracán o erupción volcánica.
Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje	El contrato de Asistencia en Viaje que <i>le</i> entrega a <i>usted</i> con anterioridad al <i>viaje</i> o <i>traslado</i> y que contiene los datos personales, las Condiciones Particulares, las Condiciones Generales, especificaciones y límites del mismo. Sólo serán aplicables

	las prestaciones explícitamente incluidas en las Condiciones Generales, con el alcance y límites indicados para cada prestación.
Ciberriesgos	Cualquier pérdida, daño, responsabilidad, reclamación, coste o gasto de cualquier naturaleza causado directa o indirectamente por, contribuido por, resultante de, derivado de o en relación con, uno o más casos de cualquiera de los siguientes: 1. Cualquier <i>acto(s)</i> no autorizado(s), malicioso(s) o <i>ilegal(es)</i>, o amenaza de tal(es) acto(s), que implique(n) el acceso a, o el procesamiento, uso o funcionamiento de cualquier <i>sistema informático</i>; 2. Cualquier error u omisión que afecte al acceso a cualquier <i>sistema informático</i> o a su tratamiento, utilización o funcionamiento; 3. Cualquier indisponibilidad o fallo parcial o total en el acceso, procesamiento, uso o funcionamiento de cualquier <i>sistema informático</i>; o 4. Cualquier pérdida de uso, reducción de funcionalidad, reparación, sustitución, restauración o reproducción de cualquier dato, incluido cualquier importe correspondiente al valor de dichos datos.
Cohabitante	Una persona con la que vive actualmente y con la que ha vivido durante al menos 12 meses consecutivos y que tiene al menos 18 años.
Compañero de viaje o traslado	Una persona o <i>animal de servicio</i> que viaja con <i>usted</i> o que viaja para acompañarle en <i>su viaje o traslado</i> . Un líder de grupo o de viaje no se considera <i>compañero de viaje o traslado</i> a menos que <i>usted</i> comparta la misma habitación con el líder de grupo o de viaje.
Condición médica preexistente	Una <i>lesión</i>, enfermedad o condición médica que, en los últimos 180 días desde la compra del <i>Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje</i> haya: 1. Ocasionado que solicite un examen médico, diagnóstico, atención o tratamiento por parte de un <i>médico</i>; 2. Presentado síntomas; o 3. Requerido que tome medicamentos recetados por un <i>médico</i> (a menos que la afección o los síntomas estén controlados por esa medicación y la medicación no haya cambiado). No es necesario que la enfermedad, <i>lesión</i> o condición médica haya sido diagnosticada formalmente para que se considere una <i>condición médica preexistente</i>. Por ejemplo, un esguince de rodilla que haya recibido tratamiento en los 120 días anteriores a la fecha de la compra de <i>su</i> asistencia, incluida la fecha de compra, se considerará una <i>condición médica preexistente</i>. Si más adelante tiene que cancelar <i>su viaje o traslado</i> porque, por ejemplo, el esguince de rodilla ahora requiere cirugía, o porque <i>su</i> recuperación está llevando más tiempo de lo esperado, o por cualquier otra razón derivada del esguince de rodilla, esto se considera una <i>condición médica preexistente</i>.
Cuarentena	Confinamiento involuntario obligatorio por orden u otra directiva oficial de una autoridad gubernamental, pública o reguladora, o del capitán de un buque comercial en el que tenga reservado viajar durante <i>su viaje o traslado</i> , que tenga por objeto detener la propagación de una enfermedad transmisible a la que <i>usted</i> o un <i>compañero de viaje o traslado</i> hayan estado expuestos.

Deportes de escalada	Actividad en la que se utilizan arneses, cuerdas, seguros, crampones o piolets. No incluye la escalada supervisada en superficies artificiales destinadas a la escalada recreativa.
Desorden civil	Cualquier protesta pública, <i>huelga</i> , disturbio, manifestación, asamblea ilegal o alteración dentro de una comunidad, región, estado o nación que involucre actos de violencia, <i>vandalismo</i> , ilegalidad, desobediencia u obstrucción del libre acceso o movimiento en áreas públicas por grupos de 20 o más personas. No incluye ningún acontecimiento de este tipo que alcance el nivel de o esté relacionado con algún <i>riesgo político, acontecimiento terrorista o guerra</i> .
Epidemia	Enfermedad contagiosa reconocida o calificada como epidemia por un representante de la Organización Mundial de la Salud (OMS) o una autoridad gubernamental oficial.
Eventos listados	Las situaciones específicamente mencionadas para las que estas Condiciones Generales derivan en una asistencia.
Evento	La actividad programada para la que se requiere pagar un monto para poder asistir a una hora y día específicas.
Fecha de salida	La fecha prevista de inicio de <i>su viaje o traslado</i> , que figura en <i>su</i> itinerario de viaje.
Guerra	Un estado o período de conflicto armado hostil, guerra civil o acción militar o paramilitar, entre dos o más de los siguientes: una nación, un estado, un gobierno, un territorio o un grupo político o gobernante organizado. Esto incluye cualquier acto o evento directamente asociado con y que ocurra en el transcurso de dicho conflicto o acción, o que desencadene directamente dicho conflicto o acción. Esta definición se aplica independientemente de si la guerra ha sido declarada oficial o formalmente.
Hospital	Centro de cuidados intensivos cuya función principal es diagnosticar y tratar a enfermos y <i>lesionados</i> bajo la supervisión de <i>médicos</i> . Debe: 1. Dedicarse principalmente a la prestación de servicios diagnósticos y terapéuticos en régimen de hospitalización; 2. Disponer de departamentos organizados de medicina y cirugía mayor; y 3. Tener las licencias pertinentes cuando sea necesario.
Huelga	Una interrupción o ralentización del trabajo provocada, organizada e intencionada por un grupo de empleados, o el cese del ofrecimiento de servicios por parte de los empleados con la intención de que su empleador cumpla o acceda a sus demandas. Esto no incluye ninguna huelga amplia o general de trabajadores o del público entero en una comunidad, estado, región o nación. Tampoco incluye ninguna huelga que llegue al nivel de o esté conectada con <i>desorden civil o riesgo político</i> .
Indemnización	Dinero en efectivo, crédito o un vale para futuros <i>viajes o traslados</i> que tenga derecho a recibir de un <i>proveedor de viajes o traslados</i> , o cualquier crédito, recuperación o <i>indemnización</i> que tenga el derecho a recibir de otra compañía, un emisor de tarjetas de crédito o cualquier otra entidad.
Inhabitable	Una <i>catástrofe natural</i> , incendio, inundación, robo o <i>vandalismo</i> ha causado daños suficientes (incluida la pérdida prolongada de electricidad, gas o agua) como para que una persona razonable considere su <i>residencia principal</i> o destino inaccesibles o no aptos para su uso.
Lesiones	Lesiones corporales.

Mal tiempo	Condiciones meteorológicas peligrosas, incluidas, entre otras, tormentas de viento, huracanes, tornados, niebla, granizo, tormentas de lluvia, tormentas de nieve o tormentas de hielo.
Medicamente necesario	Tratamiento necesario para <i>su</i> enfermedad, <i>lesión</i> o afección médica, acorde con <i>sus</i> síntomas, y que se le puede proporcionar de forma segura. Dicho tratamiento debe cumplir con los estándares de buenas prácticas médicas y que no sea requerido por <i>su</i> mero interés o el del proveedor del tratamiento.
Médico	Alguien legalmente autorizado para ejercer la medicina o la odontología y con licencia si es necesario. No puede ser <i>usted</i> , un <i>compañero de viaje o traslado</i> , un <i>miembro de la familia</i> suyo, un <i>miembro de la familia</i> de un <i>compañero de viaje o traslado</i> , la persona enferma o <i>lesionada</i> , ni un <i>miembro de la familia</i> de esa persona.
Miembro de la familia	Su/Sus: 1. Cónyuge (por matrimonio, pareja de hecho, unión civil o unión de hecho); 2. <i>Cohabitanes</i>; 3. Padres y padrastros; 4. Hijos, hijastros, hijos de acogida, hijos adoptados o en proceso de adopción; 5. Hermanos; 6. Abuelos y nietos; 7. Los siguientes familiares políticos: madre, padre, hijo, hija, hermano, hermana y abuelo; 8. Tías, tíos, sobrinas y sobrinos; 9. tutores legales y pupilos; y 10. Cuidadores internos remunerados;
Nosotros	AWP México, S.A. de C.V.
Pandemia	Una enfermedad contagiosa reconocida o calificada como <i>pandemia</i> por un representante de la Organización Mundial de la Salud (OMS) o una autoridad gubernamental oficial.
Personal de emergencias	Empleados de servicios de emergencia (como un oficial de policía, un médico de urgencias o un bombero) que se encuentren entre los responsables de acudir inmediatamente al lugar de un <i>accidente</i> o emergencia para prestar ayuda y socorro.
Procedimiento de adopción	Un procedimiento legal obligatorio u otro encuentro requerido por ley al que asiste como posible padre/madre adoptiva/a para adoptar legalmente a un menor de edad.
Proveedor de viajes o traslados	Agencia de viajes, operador turístico, compañía aérea, línea de cruceros, hotel, compañía ferroviaria u otro <i>proveedor de servicios de viaje</i> .
Residencia principal	<i>Su</i> dirección fija y permanente a efectos jurídicos y fiscales.
Riesgo político	Uno o más de los siguientes casos: • Cualquier tipo de evento, resistencia organizada o acciones que tengan la intención o impliquen la intención de derrocar, suplantar o cambiar a las autoridades electas, al gobierno, o a un grupo político o grupo gobernante; • Nacionalización; • Confiscación; • Expropiación (incluida la Discriminación Selectiva y el Abandono Forzoso); • Desalojo

	• Requisición; • Revolución; • Rebelión; • Insurrección; • Levantamiento o sublevación; • Golpe militar o usurpación del poder.
Sistema informático	Cualquier ordenador, hardware, software, sistema de comunicación o dispositivo electrónico (incluidos, entre otros, smartphone, ordenador portátil, tableta, dispositivo wearable), servidor, nube, microcontrolador o sistema similar, incluida cualquier entrada, salida, dispositivo de almacenamiento de datos, equipo de red o instalación de copia de seguridad asociados.
Transporte público local	Sistemas de transporte local, de cercanías u otros sistemas de transporte urbano (como tren de cercanías, autobús urbano, metro, ferry, taxi, <i>coche de alquiler</i> con conductor de alquiler u otros transportes similares) que <i>le</i> transporten a <i>usted</i> o a un <i>compañero de viaje o traslado</i> a menos de 150 kilómetros.
Transportista de viajeros	Una empresa con licencia para el transporte comercial de pasajeros entre ciudades por tierra, aire o agua a cambio de una tarifa. No incluye: 1. Empresas de alquiler de vehículos; 2. Compañías transportistas privados o no comerciales; 3. Transporte fletado, excepto el transporte de grupo fletado por <i>su</i> operador turístico; o 4. <i>Transporte público local.</i>
Usted o su	Todas las personas que figuran como beneficiarias en este documento
Vandalismo	Cualquier <i>acto ilegal</i> que cause daño o destrucción de bienes materiales públicos o privados de manera intencionada. No incluye daños o destrucción de bienes materiales públicos o privados causados por <i>acontecimientos terroristas, guerra, actos de guerra, riesgo político o desorden civil.</i>
Viaje o Traslado	<i>Su viaje o traslado</i> hacia, dentro de y/o desde un lugar fuera de <i>su residencia principal</i> previsto para iniciarse en <i>su fecha de salida</i> . No puede incluir mudanzas, o desplazamientos hacia y desde el trabajo. El <i>viaje o traslado</i> debe tener la intención de asistir a un <i>evento</i> con el cual se compró este servicio. No puede durar más de 30 días.

CUÁNDO EMPIEZA A APLICAR SU CERTIFICADO Y CUÁNDO TERMINA

Únicamente el *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* será efectivo si aceptamos su solicitud y le enviamos una confirmación de que la aceptamos. La fecha de vigencia de su *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* y la fecha de terminación del *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* se indican en sus Condiciones Particulares. El *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* entra en vigor el día en el que *nosotros* hayamos recibido su solicitud y haya realizado el pago del total de su costo. La solicitud y el pago deben habernos llegado antes de la fecha de inicio del *viaje o traslado*.

La asistencia únicamente es válida para los sucesos que ocurren mientras su *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* está vigente, sujeto a estas condiciones y a sus exclusiones.

Este *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* termina en la fecha de finalización que figura en sus Condiciones Particulares. Sin embargo, hay situaciones en las que su *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* puede terminar en una fecha distinta.

Su *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* finalizará cuando ocurra uno de los siguientes puntos según el orden indicado:

1. A las 23:59 del día en que *usted* cancela su contrato; o
2. A las 23:59 del día en que *usted* nos presenta una solicitud de asistencia de cancelación de *viaje*;

Ten en cuenta que este *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* se aplica a un *viaje o traslado* específico y no se puede renovar.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

En esta sección describimos los distintos tipos de servicios de asistencia incluidos en el *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje*. Explicamos cada tipo de servicio y las condiciones específicas que deben cumplirse para tener derecho a ese servicio. **Tenga en cuenta que pueden aplicarse exclusiones.**

A. SERVICIO DE CANCELACIÓN DE VIAJE

Si su *viaje o traslado* es cancelado o reprogramado por uno de los *eventos listados* que se indican a continuación le compensaremos, hasta el monto que figura en el *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje*, por los pagos del viaje o traslados, depósitos, gastos de cancelación y gastos de cambio que no sean *indemnizables* y comprobables por un tercero. El monto máximo que compensaremos es la prestación máxima para el Servicio de Asistencia de Cancelación de Viaje indicada en su Resumen. Tenga en cuenta que esta asistencia sólo se aplicará si no ha utilizado previamente los servicios del *viaje o traslado* ya pagados.

Además, si ha pagado por adelantado un *alojamiento* compartido y su *compañero de viaje* cancela su *viaje o traslado* por uno o varios de los *eventos listados* que se indican a continuación, le compensaremos cualquier gasto adicional de *alojamiento* que deba abonar.

IMPORTANTE: Debe notificar a todos sus *proveedores de viajes o traslados* en un plazo de 72 horas desde el momento en que descubre que necesita cancelar su *viaje o traslado* (esto incluye que un *médico* le recomiende cancelar su *viaje o traslado*). Si lo notifica más tarde a alguno de los *proveedores de viajes o traslados* y, como resultado, obtiene una *indemnización* menor, no compensaremos la diferencia. Si una enfermedad, *lesión* o dolencia grave le impide avisar a sus *proveedores de viajes o traslados* dentro de ese plazo de 72 horas, deberá notificárselo tan pronto como le sea posible.

Eventos listados:

1. Usted o un *compañero de viaje o traslado* enferma o se *lesiona*, o desarrolla una enfermedad lo suficientemente incapacitante como para obligarle a cancelar el *viaje o traslado* (incluido el diagnóstico de una enfermedad *epidémica* o *pandémica* como COVID-19).

Se aplica la siguiente condición:

- a. Un *médico* le aconseja a usted o a un *compañero de viaje o traslado* que cancele su *viaje o traslado* antes de que usted lo cancele.
2. Un *miembro de la familia* que no viaja con usted se enferma, *lesiona* o desarrolla una afección médica (incluido el diagnóstico de una enfermedad *epidémica* o *pandémica* como COVID-19).

Se aplica la siguiente condición:

- a. La enfermedad, *lesión* o afección debe ser considerada potencialmente mortal por un *médico* o requerir hospitalización.
3. Usted, un *compañero de viaje o traslado*, un *miembro de la familia* o su *animal de servicio* fallece en la fecha de entrada en vigor del *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* la cual es antes de su *viaje o traslado*.

4. *Usted o un compañero de viaje o traslado está en cuarentena antes de su viaje o traslado por haber estado expuesto a:*
 - a. Una enfermedad contagiosa que no sea una *epidemia o pandemia*; o
 - b. Una *epidemia o pandemia* (como COVID-19), pero sólo cuando se cumplan las siguientes condiciones:
 - i. La *cuarentena* es específica para *usted o un compañero de viaje o traslado*, lo que significa que *usted o un compañero de viaje* deben ser designados específica e individualmente por su nombre en una orden o directiva para ser puestos en *cuarentena* debido a una *epidemia o pandemia*; y
 - ii. La *cuarentena* no se aplica de forma general o amplia (a) a algún segmento o a la totalidad de una población, zona geográfica, edificio o embarcación (incluido el refugio en el lugar, la permanencia en el hogar, la seguridad en el hogar u otra restricción similar), o (b) en función de hacia, desde o a través de dónde viaja la persona. Esta condición (ii) se aplica incluso si la orden o directiva de *cuarentena* le designa específicamente a *usted o a un compañero de viaje* por su nombre para ser puesto en *cuarentena*.
5. *Usted o un compañero de viaje o traslado sufre un accidente de tráfico en la fecha de salida.*

Debe cumplirse una de las siguientes condiciones:

 - a. *Usted o un compañero de viaje o traslado* necesitan atención médica; o
 - b. Su vehículo o el de *un compañero de viaje* necesita ser reparado porque no es seguro conducirlo.
6. *Está legalmente obligado a asistir a un procedimiento judicial durante su viaje o traslado.*

Se aplica la siguiente condición:

 - a. La asistencia no se produce en el ejercicio de *su* profesión (por ejemplo, si asiste en calidad de abogado, secretario judicial, perito, agente de las fuerzas del orden u otra profesión similar, no estaría cubierta).
7. *Su residencia principal queda inhabitable.*
8. *Usted, un compañero de viaje o traslado, o un miembro de la familia que sirve en las Fuerzas Armadas es reasignado o ve modificado el estado de licencia personal, excepto por guerra o acción disciplinaria.*
9. *Su empleador actual le despiden a usted o a un compañero de viaje o traslado después de la fecha de adquisición de su Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje.*

Deben darse las siguientes condiciones:

 - a. El despido no es *su* culpa ni de *su compañero de viaje o traslado*;
 - b. El contrato de trabajo debe haber sido indefinido; y
 - c. Su empleador debe haberlo sido durante, al menos, 12 meses consecutivos.
10. *Usted o un compañero de viaje o traslado obtienen un empleo indefinido y remunerado, después de la fecha de adquisición de su Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje, que requiere su presencia en el trabajo durante las fechas de viaje o traslado originalmente programadas.*

11. *Su residencia principal o la de un compañero de viaje o traslado se reubica permanentemente al menos a 150 kilómetros de la actual debido a un traslado de su empleador actual o el de un compañero de viaje. Este evento listado incluye la reubicación debido al traslado del empleador actual de su cónyuge.*
12. *Usted o un compañero de viaje o traslado que es personal de emergencias recibe una notificación para acudir a trabajar debido a un accidente o emergencia (incluido una catástrofe natural) para prestar ayuda o asistencia durante las fechas originalmente programadas para su viaje o traslado.*
13. *Usted o un compañero de viaje o traslado reciben un aviso legal para asistir a un procedimiento de adopción que toma lugar en las fechas de su viaje.*
14. *Usted o un compañero de viaje o traslado no pueden recibir, por razones médicas, las vacunas necesarias para entrar en un destino.*
15. *Roban sus documentos o los de un compañero de viaje o traslado que son necesarios para el viaje o traslado.*
Debe darse la siguiente condición:
 - a. *Debe proporcionar pruebas de sus esfuerzos diligentes para obtener documentos de reemplazo a través de las autoridades competentes que le permitirían mantener las fechas originalmente previstas para el viaje o traslado.*

B. SERVICIOS DURANTE SU VIAJE

Mapas y sugerencias de rutas

Si necesita ayuda con direcciones o planificación de rutas, podemos ayudarle a encontrar la mejor ruta o investigar alternativas que se ajusten a sus necesidades particulares.

Localizador de restaurantes

Podemos ayudarle a localizar un restaurante local y asistirle con las reservas.

Localizador de hoteles y asistencia con reservaciones

Si necesita ayuda para encontrar un hotel cerca de su evento, podemos localizar opciones cercanas y realizar las reservaciones que solicite.

Estacionamiento

Podemos asistirle con información sobre estacionamiento en el lugar del evento.

Información del destino

Podemos proporcionarle información sobre su destino para mejorar su experiencia de viaje al evento.

Transporte

Podemos ayudarle a encontrar limosinas, autobuses, trenes, vuelos, etc., para ir y regresar del evento.

Conserjería para grupos

Si necesita ayuda para organizar una experiencia mejorada para un grupo de personas, podemos ofrecerle sugerencias para transporte, restaurantes, suites de hoteles, entre otros.

Camping para festivales

Podemos ayudarle proporcionando opciones de campamento y orientación para reservaciones en festivales.

Información del clima

Podemos proporcionarle información actual sobre el clima o enlaces a servicios meteorológicos para ayudarle a prepararse para *su evento*.

Servicio en caso de avería de vehículo

En caso de una avería, podemos ayudarle a coordinar transporte (limusina, taxi, etc.) al lugar del evento o el remolque de *su* vehículo.

Apoyo para reemplazo de boletos de viaje perdidos

Si pierde o *le roban sus* boletos, podemos contactar con el *transportista de viajeros* y ayudarle con los arreglos de *viaje* o *traslado* si *su evento* se ve interrumpido.

Apoyo para reemplazo de pasaportes y otros documentos de viaje perdidos

Si pierde *su* pasaporte u otros documentos de *viaje*, podemos ayudarle a contactar con las autoridades correspondientes, con *sus* familiares o amigos, y asistirle en la reposición de *sus* documentos.

EXCLUSIONES GENERALES

Esta sección describe las exclusiones generales aplicables a todos los servicios de asistencia o compensación solicitados en virtud de *su Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje*. Una "exclusión" es algo que no tiene garantía por este *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* y, por lo tanto, no estaría disponible ningún pago o servicio.

Los servicios bajo este *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* no aplican si hay una actividad que violase alguna regulación o ley, incluyendo sanciones económicas, comerciales o embargos.

Si ha viajado en contra de una orden o recomendación de no viajar emitida por el gobierno de *su* país de origen o la autoridad local del destino del *viaje* o *traslado*, este *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* excluye cualquier pérdida que resulte directa o indirectamente, que surja de, o esté relacionada con cualquier motivo o sujeto de dicha orden de *viaje* o *traslado* o recomendación.

Esta *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* no se aplica a ninguna pérdida resultante directa o indirectamente de cualquiera de las siguientes exclusiones generales si le afectan a *usted*, a un *compañero de viaje* o *traslado* o a un *miembro de la familia*:

1. Cualquier pérdida, condición o acontecimiento conocido, previsible, previsto o esperado en el momento de la compra de *su Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje*;
2. *Enfermedades preexistentes*;
3. *Su* autolesión intencionada o si intenta suicidarse o se suicida;
4. Embarazo o parto normal y sin complicaciones, excepto cuando y en la medida en que el embarazo o *parto* normal y sin complicaciones esté expresamente mencionado y cubierto por la asistencia de cancelación;
5. Tratamientos de fertilidad o aborto electivo;

6. El uso o abuso de alcohol o drogas, o cualquier síntoma físico relacionado. Esto no se aplica a los medicamentos recetados por un *médico* y utilizados según lo prescrito;
7. Actos cometidos con intención de causar pérdidas;
8. Operar o trabajar como miembro de la tripulación (incluso como aprendiz o estudiante) a bordo de cualquier aeronave o vehículo comercial o buque comercial;
9. Participar o entrenarse para cualquier competición deportiva profesional o semiprofesional;
10. Participar o entrenarse para cualquier competición deportiva amateur durante el *viaje o traslado*. Esto no incluye la participación en competiciones y torneos deportivos recreativos informales organizados por hoteles, complejos turísticos o líneas de cruceros para entretener a sus huéspedes.
11. Participar en deportes y actividades extremas de alto riesgo en general y en las siguientes actividades en particular, pero sin limitarse a ellas:
 - a. Paracaidismo, salto BASE, ala delta o paracaidismo;
 - b. Puenting;
 - c. Espeleología o rappel;
 - d. Esquiar o practicar snowboard fuera de las pistas señalizadas o en una zona a la que se acceda en helicóptero;
 - e. *Deportes de escalada* o escalada libre;
 - f. *Cualquier actividad a gran altitud*;
 - g. Combate personal o deportes de lucha;
 - h. Carreras o carreras de cualquier vehículo motorizado o moto acuática;
 - i. Buceo libre; o
 - j. Bucear a más de 20 metros de profundidad o sin un patrón de buceo.
12. Un *acto ilegal* que dé lugar a una condena, excepto cuando *usted*, un *compañero de viaje*, un *miembro de la familia* o su *animal de servicio* sean víctimas de tal acto;
13. Una *epidemia o pandemia*, excepto cuando y en la medida en que una *epidemia o pandemia* esté *expresamente mencionada* y cubierta por el Servicio de Asistencia de Cancelación de Viaje;
14. *Catástrofe natural*, excepto cuando y en la medida en que una *catástrofe natural* esté expresamente mencionada y cubierta por el Servicio de Asistencia de Cancelación de Viaje;
15. Contaminación del aire, del agua o de otro tipo, o amenaza de liberación de contaminantes, incluida la contaminación térmica, biológica y química;
16. Reacción nuclear, radiación o contaminación radiactiva;
17. *Guerra o actos de guerra*;
18. Servicio militar, excepto cuando y en la medida en que el servicio militar esté expresamente mencionado y cubierto por el servicio de asistencia en caso de cancelación;
19. *Riesgo político*;
20. *Riesgo cibernético*;
21. *Desorden civil*;
22. *Acontecimientos terroristas*, excepto cuando y en la medida en que los *acontecimientos terroristas* se mencionen expresamente y estén cubiertos por el Servicio de Asistencia de Cancelación de Viaje.
23. Actos, alertas/boletines de viaje o prohibiciones de cualquier gobierno o autoridad pública, excepto cuando y en la medida en que un acto, alerta/boletín de viaje o prohibición de un gobierno o autoridad pública esté expresamente mencionado y cubierto por el servicio de asistencia de cancelación de viaje;
24. El cese total de las operaciones de cualquier *proveedor de viajes* debido a su situación financiera, con o sin declaración de quiebra;
25. Las restricciones de un *proveedor de viajes* sobre cualquier equipaje, incluidos los suministros o equipos médicos;
26. Desgaste ordinario o materiales o mano de obra defectuosos;

27. Un acto de negligencia grave por *su* parte o por parte de un *compañero de viaje*.
28. El *evento* es cancelado o demorado por el establecimiento, el promotor del *evento* o por el artista, sin importar el motivo;
29. Tickets perdidos o robados; o
30. Cualquier suceso que sea culpa del establecimiento, promotor del *evento* o el artista.

IMPORTANTE: No tiene derecho a compensación de ningún servicio de asistencia si:

1. En *sus* billetes con *su transportista de viajeros* no figuran las fechas del *viaje*;
2. La *fecha de salida* que aparece en el resumen no coincide con la *fecha de salida* real del *viaje* (no se aplica a los servicios de asistencia adquiridos con una reserva de ida).
3. Tiene intención de recibir asistencia sanitaria o tratamiento médico de cualquier tipo durante *su viaje*.

INFORMACIÓN

Los servicios de asistencia que proporcionamos no constituyen un contrato de seguro.

Para la prestación de los servicios de asistencia, contamos con una póliza de seguro de exceso de pérdida contratada con una institución de seguros en México, para respaldar la suficiencia de los recursos que requiera para el cumplimiento de *nuestras* obligaciones.

Damos constancia de que *sus* derechos como consumidor están amparados por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Las actividades de reembolso están respaldadas por una póliza de exceso emitida por una compañía de seguros.

Recuperación

Tenemos el derecho a recuperar cualquier cantidad que *usted* reciba, que supere el importe total de *su* pérdida.

Acerca de Fraude

El fraude es ilegal. Vamos a rechazar *su* pedido de asistencia si:

- Lo que *nos* dijo en *su* compra es deliberadamente engañoso o inexacto.
- *Usted* intencionalmente presenta una solicitud de asistencia, que incluye información falsa o deliberadamente oculta hechos materiales. Esto puede ser un delito sujeto a enjuiciamiento penal y sanciones civiles, y *usted* puede ser responsable por el valor declarado en la solicitud de asistencia.

Importante

Este es un *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje*, sólo asiste en situaciones específicas, los acontecimientos y las pérdidas incluidas en este documento, y sólo bajo las condiciones que *nosotros* describimos.

Sólo pagaremos por gastos apropiados y razonables que estén incluidos en el *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* plan que *usted* compró. Por favor, revise *su* carta de confirmación para confirmar los servicios incluidos y límites.

Derecho y jurisdicción

El presente contrato está sujeto a la Ley Mexicana y los eventuales conflictos serán resueltos por los jueces de México.

Renuncia o modificación

Nadie tiene derecho a describir *nuestro Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* de forma diferente a como se describe en este documento ni a cambiar o renunciar a ninguna de sus disposiciones.

Transferibilidad

Este *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje* es transferible, pero es necesario actualizar el beneficiario. Llámenos al número de teléfono listado al principio de este documento para que realicemos el cambio.

SOLICITUD DE ASISTENCIA

Para solicitar los servicios y antes de iniciar cualquier acción o comprometer cualquier gasto, *usted* o terceros en *su* nombre, deberán contactarnos desde el número telefónico y dirección de correo electrónico informados en estas Condiciones Generales.

No se *le* realizará ningún pago a *usted* a menos que hayamos sido contactados dentro de los plazos establecidos en estas Condiciones Generales.

Una vez presentada toda la documentación, decidiremos si asumimos los gastos ocasionados por la activación de la asistencia, cuyo pago en ningún caso podrá exceder los montos señalados en el *Certificado para Protección de Boleto de Evento y Viaje*.

La recepción de la documentación no implica *nuestra* aceptación. Cuando recibamos documentación incompleta, *nos* pondremos en contacto con *usted*, y a partir de la notificación, *usted* contará con 6 (seis) meses adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido este plazo, podremos negar la solicitud de compensación.