

Preguntas frecuentes que traía el programa Seguro de Viaje

¿Cuál es el costo del Programa Seguro de Viajes?

Viaje Nacional Sencillo o Redondo \$180 pesos (IVA incluido) por pasajero

Viaje Internacional Sencillo o Redondo \$234 pesos (IVA incluido) por pasajero

¿El cargo del seguro es único o recurrente?

El cargo del seguro se efectúa una sola vez (en cada reservación).

¿Dónde y Cómo puedo comprar mi seguro?

Es posible adquirir el Seguro a través de Internet, Call Center de Aeroméxico y/o Oficinas de Boletos al momento de comprar el boleto de avión.

¿Si compré mi boleto de avión y no compré el seguro, después lo puedo comprar?

Si, a través de nuestras Oficinas de Boletos, Call Center (5133.4000 – 55.5133.4000) o Internet, o bien, al Teléfono: 5809.4109 o al 55 5809.4109, para lo cual únicamente deberá proporcionar su clave de reservación y/o número de boleto. La compra deberá ser al menos 12 horas antes de la salida del vuelo para que la protección sea de TODO el viaje, en caso de comprarlo dentro de las 12 hrs previas al viajes, solamente no se estará considerando este tiempo de la cobertura.

¿Puedo comprar mi seguro si estoy fuera de México?

Sí es posible comprar el seguro siempre y cuando la compra se lleve a cabo por Internet y el origen del vuelo sea desde cualquier punto de la República Mexicana.

¿Si efectúo cambios en mi itinerario, qué sucede con mi seguro?

Solicitar que se asocie el seguro a las nuevas condiciones del itinerario, siempre y cuando así lo permita el mismo (cambio de ruta) y se le mencione al ejecutivo que está realizando el cambio o la nueva reservación, o bien, adquirir un nuevo seguro.

¿Cuál es el rango de edad para adquirir el Seguro?

A partir de los 2 años cumplidos y hasta los 90 años.

¿Cuál es mi número de póliza?

Su número de certificado del Seguro es la clave de su reservación.

¿Cuál es la Vigencia del programa “Seguro de Viajes”?

Las coberturas tendrán su inicio 12 hrs antes de la hora de salida programada para el vuelo y concluirá 12 hrs después del aterrizaje de la Aeronave (cobertura hasta de 90 días aplicable solo en viaje redondo).

¿Cuándo se considera una pérdida de equipaje?

En el caso del seguro, la pérdida de equipaje aplica transcurridos 15 días naturales a partir de que el pasajero levanta el reporte respectivo en el Aeropuerto donde no le fue entregado, y éste no haya sido localizado en el periodo señalado.

¿Cómo puedo consultar el recibo de pago (Factura) del Seguro si terminé el proceso de compra?

En caso de no haber recibido su confirmación de compra vía correo electrónico y previo a la salida de su vuelo o antes de concluir su viaje, debe ingresar a la página: <https://www.aeromexico.com>, ahí deberá ingresar la clave de su reservación para poder extraer el comprobante del Seguro de Viajes, esto 72 hrs después de la compra y se conserva hasta 9 días en la WEB.

Posterior a este tiempo se podrá solicitar con costo adicional así como solicitarlo una vez concluido su viaje al correo electrónico de Atención a Clientes.

¿Cómo designo a mis beneficiarios?

Para la cobertura de muerte accidental, el asegurado deberá requisitar el formato “Reclamación Travel – Consentimiento Certificado”, el cual se encuentra en la sección de Formatos del micrositio “**Seguro de Viaje**”. (www.aeromexicosegurodeviajes.com). Dicho formato deberá ser conservado y presentado a Seguros de Viaje (IKE Asistencia) en caso de reclamación.

¿Qué tengo que hacer para reclamar un seguro o una asistencia?

Marcar al 5809-4109 en el D.F y Área Metropolitana, al 01800-000-4109 del interior de la república mexicana y del resto del mundo por cobrar al (52) 55 5809 41 09 las 24 hrs los 365 días del año.

¿Cuánto tiempo me cubre el programa “Seguro de Viaje”?

La cobertura tendrá su inicio doce horas antes de la hora de salida programada para el vuelo y concluirá doce horas después del aterrizaje de la Aeronave (cobertura hasta 90 días solo para viajes redondos).