

FORMATO UNICO DE RECLAMACION



Le rogamos tenga a bien completar el siguiente formulario por pasajero en letra imprenta y enviarlo junto con la documentación solicitada al correo: operaciones@twglobalprotection.com

DATOS DEL PASAJERO

Nombre:	_____	Fecha:	_____
Teléfono de contacto:	_____	E-mail:	_____
Número de certificado Terrawind[1]	_____	Fecha de emisión del certificado Terrawind	_____
Fecha de inicio de viaje (dd / mm / yy)	_____	Fecha de finalización de viaje (dd / mm / yy)	_____

ASISTENCIA SOLICITADA

<input type="checkbox"/> Asistencia Médica	<input type="checkbox"/> Equipaje	<input type="checkbox"/> Accidental	<input type="checkbox"/> Regreso anticipado	<input type="checkbox"/> Vuelo
<input type="checkbox"/> Medicamentos	<input type="checkbox"/> Pérdida	<input type="checkbox"/> Muerte accidental	<input type="checkbox"/> Enfermedad grave del pax	<input type="checkbox"/> Vuelo demorado
<input type="checkbox"/> Odontología	<input type="checkbox"/> Demora	<input type="checkbox"/> Desmembramiento	<input type="checkbox"/> Enfermedad o fallecimiento de un familiar	
<input type="checkbox"/> Asistencia Médica				
	<input type="checkbox"/> Cancelación			
	<input type="checkbox"/> Seguro de Cancelación		Otra _____	

DATOS GENERALES DEL INCIDENTE

Tipo de incidente:	_____	Fecha del incidente:	_____
--------------------	-------	----------------------	-------

Describe en detalle cómo ocurrió el incidente

País de ocurrencia:	_____
---------------------	-------

Monto total reclamado:	_____	Moneda	_____
------------------------	-------	--------	-------

[1] El número de certificado TW es un código de 15 dígitos.

SOLO DILIGENCIAR EN CASO DE SEGURO DE CANCELACION

Fecha de Aviso de Cancelación _____

Indicar el servicio cancelado	Cantidad	Tipo de moneda

INFORMACIÓN PARA EL DEPÓSITO

Con la firma de este formato único de reclamación declaro que conozco y autorizo que el pago del reembolso sea realizado a la siguiente cuenta:

Nombre del cuenta habitante:	_____
Nombre del Banco	_____
Número de cuenta:	_____
Clabe Interbancaria	_____

USO EXCLUSIVO TERRAWIND

APROBADO POR	FECHA	TRM	MONTO APROBADO USD	COMENTARIOS

Nombre y Firma del Pasajero

Reserva de derechos:

Con la firma declaro que conozco y acepto las condiciones generales que reglamentan la cobertura del Certificado TerraWind y acepto que la presente solicitud no implica compromiso de efectuar el reembolso, el cual deberá cumplir con lo establecido en las condiciones generales. Declaro personalmente no tener más que reclamar a TERRAWIND REPS.

Nos reservamos el derecho a solicitar posteriormente nueva documentación, en caso que nuestro departamento de auditoria asi lo requiera.

CHECK LIST

Cancelación, Reprogramación, Interrupción de Viaje

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación (en el caso de los menores de edad debe venir firmado por el padre o tutor)
- Boleto / Ticket Aéreo / Confirmación del Servicio
- Pasaporte
- Certificados de parentesco (si es el caso)
- Comprobante de pago de los servicios contratados
- Cartas emitidas por el respectivo prestador del servicio donde se indique el valor aplicado como penalidad por la Cancelación, Reprogramación o Interrupción de Viaje (Según aplique a la agencia)
- Comprobantes de la causa externa cubierta por este seguro (Ver Causas de Cancelacion mas abajo)
- Factura o Recibo de la Agencia de Viajes
- Comprobante de domicilio no mayor a 30 días
- **Servicio crucero**, confirmación, itinerario, políticas de cancelación, carta penalidad del operador, comprobante de lo devuelto estado de cuenta. Servicio terrestre, confirmación, itinerario, políticas de cancelación, carta penalidad del operador, comprobante de lo devuelto estado de cuenta.
- **Servicio aéreo**, confirmación, itinerario, políticas de cancelación, carta penalidad del operador, comprobante de lo devuelto estado de cuenta.

Asistencia médica enfermedad o accidente / Compra medicamentos:

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación (en el caso de los menores de edad debe venir firmado por el padre o tutor)
- Informe médico
- Estudios y/o análisis médicos
- Recetas médicas debidamente requisitadas por el médico
- Comprobantes de pago de los gastos incurridos a consecuencia de la asistencia médica y/o compra de medicamentos
- Comprobante de domicilio no mayor a 30 días

Demora de Equipaje:

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación (en el caso de los menores de edad debe venir firmado por el padre o tutor)
- Comprobante/ informe de pérdida, daño o demora de equipaje expedido por la aerolínea
- Comprobante de recepción/entrega del equipaje
- Ticket de documentación de equipaje (opcional)
- Facturas de los gastos realizados por compra de ropa y artículos de primera necesidad
- Comprobante de domicilio no mayor a 30 días

Daño / Robo equipo electrónico:

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación
- Formato de Terrawind con Ffotografías anexas y la descripción del equipo reportado con la agencia de viajes (Requisito indispensable)

- Denuncia penal ante autoridad correspondiente (sólo si aplica)
- Comprobantes del pago efectuado por la reparación del equipo en centro autorizado (sólo si aplica)
- Comprobante de domicilio no mayor a 30 días

Pérdida de Equipaje:

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación (en el caso de los menores de edad debe venir firmado por el padre o tutor)
- Comprobante/ informe de pérdida, daño o demora de equipaje expedido por la aerolínea
- Ticket de documentación de equipaje (opcional)
- Carta de aviso expedida por la compañía aérea de equipaje no localizado e informando de indemnización
- Comprobante pago indemnizatorio de la aerolínea
- Comprobante de domicilio no mayor a 30 días

Odontología de Emergencia

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación (en el caso de los menores de edad debe venir firmado por el padre o tutor)
- Informe del odontólogo
- Estudios y/o radiografías
- Recetas médicas
- Comprobantes de pago de los gastos incurridos a consecuencia de la atención dental de urgencia, excluyendo gastos estéticos
- Comprobante de domicilio no mayor a 30 días

Demora de vuelo

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación (en el caso de los menores de edad debe venir firmado por el padre o tutor)
- Constancia por parte de la línea aérea de la demora del vuelo
- Facturas o comprobantes de gastos (alimentación, hotel, comunicaciones, artículos 1a necesidad)
- Comprobante de domicilio no mayor a 30 días

Viaje de regreso anticipado por fallecimiento o enfermedad grave de un familiar:

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación (en el caso de los menores de edad debe venir firmado por el padre o tutor)
- Informe médico
- Acta de defunción (según sea el caso)
- Acta de Nacimiento (para corroborar parentesco)
- Copia de identificación
- Itinerario original de vuelo
- Nuevo Itinerario y comprobante de compra de tickets aéreos
- Comprobante de domicilio no mayor a 30 días

Traslado y gasto de Hotel de un familiar:

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación (en el caso de los menores de edad debe venir firmado por el padre o tutor)
- Informe médico
- Estudios y/o análisis médicos
- Recetas médicas
- Facturas o comprobantes de gastos (tickets aéreos, gastos de hotel, comunicaciones)
- Comprobante de domicilio no mayor a 30 días

Regreso anticipado por enfermedad o accidente del titular:

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación (en el caso de los menores de edad debe venir firmado por el padre o tutor)

- Informe médico
- Estudios y/o análisis médicos
- Recetas médicas
- Facturas o comprobantes de gastos aéreos (únicamente se paga la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso)
- Comprobante de domicilio no mayor a 30 días

Regreso anticipado por siniestro en domicilio del titular:

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación (en el caso de los menores de edad debe venir firmado por el padre o tutor)
- Denuncia policial correspondiente
- Facturas o comprobantes de gastos aéreos (únicamente se paga la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso)
- Comprobante de domicilio no mayor a 30 días

Hotel para mascotas

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación
- Cartilla de vacunación completa y vigente
- Pasaporte del pasajero con sellos de entrada y salida
- Comprobante (Factura fiscal) del pago realizado a la estancia o veterinaria indicando los días (máximo 30 días) mascota por voucher

Asistencia médica para mascotas

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación
- Cartilla de vacunación completa y vigente
- Pasaporte del pasajero con sellos de entrada y salida
- Informe del veterinario por la atención a la mascota
- Comprobante por el pago realizado a la veterinaria

CAUSAS DE CANCELACIÓN

o Fallecimiento^[1], accidente o enfermedad grave^[2] del TITULAR o familiar directo: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano.

1. Certificado de defunción y/o acta de levantamiento del cadáver.
2. Certificado médico de la enfermedad y/o afectación física, origen y causa
3. Estudios clínicos que pueda proporcionar el pasajero
4. Informe médico Terrawind
5. Documento que acredite el parentesco.

o Complicaciones del embarazo de la TITULAR, antes de la semana 30, y que a juicio del Departamento Médico del PROVEEDOR se encuentre imposibilitada de iniciar el viaje en la fecha de inicio de vigencia indicada en el CERTIFICADO o VOUCHER.

1. Certificado de defunción y/o acta de levantamiento del cadáver.
2. Certificado médico de la enfermedad y/o afectación física, origen y causa
3. Estudios clínicos que pueda proporcionar el pasajero
4. Informe médico Terrawind
5. Documento que acredite el parentesco.

o Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal que le imposibilite viajar en la fecha consignada en el CERTIFICADO o VOUCHER.

- Recepción por entrega en adopción de un niño.
- Daños que, por incendio, robo o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual en sus locales profesionales, que los hacen inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
- Convocatoria como miembro de mesa electoral en elecciones de Gobierno Nacional o Estatal.
- Pérdida de documentos cuarenta y ocho (48) horas antes de la salida.
 1. Citatorios emitido por la autoridad competente donde se justifique su presencia y la fecha en que fue citado
 2. Certificado de autoridad competente donde se detalle el hecho sucedido.
 3. Certificado emitido por la autoridad electoral.
 4. Denuncia ante la autoridad competente.
 5. Documento que acredite el parentesco.
- Despido laboral comprobado con fecha posterior a la emisión del CERTIFICADO o VOUCHER y que el evento no sea a consecuencia de una causa especificada en la EXCLUSIONES GENERALES.
- Cancelación de vacaciones con carta de la empresa del titular.
- Cambio de trabajo del titular presentando certificado de egreso e ingreso.
 Carta laboral membretada firmada y sellada por el departamento de recursos humanos acorde a la causa; despido laboral debe indicar la causa y fecha, periodo vacacional cancelado causa y fechas, cambio de empleo carta del empleo anterior indicando las fechas en las que laboró y carta del empleo actual indicando la fecha de su ingreso.
- No aprobación de la Visa para ingresar al país de destino. Esta cobertura es válida si la compra se realiza por lo menos setenta y dos (72) horas antes de la cita para la obtención de la visa ante la embajada respectiva. No aplica para los costos de los trámites consulares (costo de la visa).
 1. Constancia de inicio de trámite ante la embajada (la compra de la tarjeta Terrawind debió ser mínimo 72 horas antes de iniciar el trámite).
 2. Carta de la embajada correspondiente donde se indica la causa de la negación de visa
 3. Cancelación de boda de el / los TITULAR (ES).
 4. Constancia de tramitación de boda ante la autoridad civil y/o eclesiástica.
 5. Constancia de cancelación en original ante la autoridad civil y/o eclesiástica.
- Voluntad Propia del cliente para cancelar por cualquier motivo. Dicha causal NO APLICA para INTERRUPCIÓN DE VIAJE
 1. Carta firmada por el asegurado indicando que la cancelación del viaje es por así convenir a sus intereses.

[\[1\] \(No preexistente\)](#)

[\[2\] \(No preexistente\)](#)