SEGURO DE VIAJE

Receptivo Schengen

Condiciones generales

europ assistance
you live we care

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 3

Modalidades de contratación 3

Cómo leer el condicionado de la póliza 3

Su póliza 4

¿Cómo obtener lo mejor de su seguro? 4

Modificación de los datos contenidos en la póliza 4

Cómo contactar con nosotros 6

Condiciones Generales 7

Condiciones importantes respecto a su póliza 7

Limitación para contratar 7

Entrada en vigor y duración del seguro 7

Inicio de la cobertura del seguro 7

Duración del seguro 7

Duración del viaje 7

Franquicia 7

Ámbito territorial 8

Límites garantizados 8

Enfermedades crónicas o preexistentes 8

Deportes y actividades 8

Precauciones 8

Subrogación 9

Prescripción 9

Comunicaciones 9

Divergencias 9

Sanciones internacionales 9

Cláusula sobre viajeros estadounidenses 10

Información previa 11

Definiciones 12

Trámites en caso de siniestro 16

Para solicitar asistencia / indemnización / pago de gastos 16

Seguro de viaje 18

Asistencia médica 18

Contenido de las coberturas: 20

Equipajes y documentos 25

Contenido de las coberturas: 26

Servicios de ayuda en viaje 29

Contenido de las coberturas: 29

Exclusiones generales **30**
Pago y cancelación de la póliza **31**
Reclamaciones **32**
Legislación, jurisdicción y control **33**
Tratamiento de datos personales **34**
Tabla coberturas y límites **36**
Receptivo Schengen 36

INTRODUCCIÓN

El objeto de esta póliza es garantizar las coberturas de asistencia en viaje que se detallan en la misma a consecuencia de un suceso fortuito en los casos y condiciones previstas en la póliza, siempre y cuando se produzcan:

- Durante el viaje del asegurado.
- Fuera de su domicilio habitual.
- Dentro del ámbito territorial cubierto.
- Durante el periodo contratado.

Garantizamos los riesgos incluidos en la modalidad contratada con los límites señalados en la misma.

Las garantías de la póliza dejarán de tener efecto una vez que el asegurado ha finalizado el viaje y ha regresado a su domicilio habitual (salvo que expresamente indiquemos en la propia garantía que finaliza en otro momento).

Modalidades de contratación

Estas Condiciones Generales contienen todos los seguros y opciones que ofrecemos.

La edad máxima para la contratación de este seguro es de 70 años.

El seguro, opciones contratadas y límites económicos figurarán en sus Condiciones Particulares, junto con el periodo de cobertura y ámbito territorial.

Rogamos lea atentamente estas Condiciones Generales junto con sus Condiciones Particulares.

Seguro de asistencia

- Receptivo Schengen.

Cómo leer el condicionado de la póliza

Las coberturas, exclusiones y trámites en caso de siniestro se mostrarán de la siguiente forma:

¿Qué cubre su póliza?

En la parte superior indicamos al detalle cuáles son las coberturas de cada garantía.

¿Qué NO cubre su póliza?

En la parte inferior indicamos lo que se excluye en cada garantía.

Trámites en caso de siniestro

Después de las coberturas y exclusiones le indicamos cómo contactar con nosotros en cada situación.

Su póliza

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Algunas condiciones importantes que aplican a su póliza son:

- La duración del seguro, el ámbito territorial de cobertura, así como la modalidad contratada junto con sus garantías y exclusiones; todo lo indicaremos en su certificado de seguro.
- Su póliza está destinada solo a personas residentes en España.
- Solo están cubiertos aquellos hechos que tengan lugar dentro del periodo de vigencia del

¿Cómo obtener lo mejor de su seguro?

Queremos que consiga lo mejor de su seguro. Para ello le pedimos que:

- Lea las Condiciones Generales junto con las Condiciones Particulares y se asegure de que el seguro cubre aquellos sucesos que piense le podrían ocurrir.
- Se asegure de que entiende las condiciones y exclusiones de su póliza porque, si esas condiciones no se cumplen, puede afectar a cualquier solicitud que nos haga.

Si accede a https://ea.eclaims.europ-assistance.com encontrará servicios y herramientas adicionales muy beneficiosos para su tranquilidad durante todo su viaje.

Modificación de los datos contenidos en la póliza

El tomador de la póliza tiene la obligación de comunicarnos cualquier modificación de los datos que figuran en la misma. Debe hacerlo por escrito tan pronto como le sea posible.

Nos reservamos el derecho a suspender las garantías aseguradas si no cumple esta obligación.

Especialmente, debe informarnos de los cambios relacionados con:

- Su domicilio.
- Destino del viaje.
- Fechas de salida o regreso.

Alguno de los cambios puede requerir que usted tenga que pagar una prima adicional antes de poder realizarlos.

Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente:

Atención al Cliente	
Teléfono	Desde España 900 299 373 Desde el extranjero: (34) 91 514 37 99
Email	atencion_cliente@europ-assistance.es (exclusivo para consulta de pólizas y contratación)

ACLARACIÓN IMPORTANTE

Este seguro no cubre todo, solo cubre las situaciones tal y como se describen en estas Condiciones Generales.

Algunos hechos importantes que no están cubiertos son:

- Enfermedades crónicas y preexistentes (a excepción de lo indicado en las garantías "Gastos médicos fuera del país del domicilio habitual" y "Traslado sanitario de enfermos y heridos").
- Hechos indicados en los apartados Condiciones Generales y Exclusiones Generales.
- Hechos indicados en el apartado "Qué NO cubre su póliza no cubre" de cada garantía.
- Las franquicias que indiquemos en cada apartado.
- Tasas de aeropuerto. Es un impuesto que usted debe recuperar directamente de la compañía aérea si no realiza el viaje.
- Cargos de gestión por emisión o anulación de servicios. Estos son los importes que cobran las agencias de viaje por su trabajo.
- Primas de seguros. El pago del seguro es lo que le permite a usted solicitar que le devolvamos los costes por cancelar su viaje.
- Cualquier otro suplemento que no sea cobrado por los proveedores de los servicios (compañías aéreas, ferroviarias, por ejemplo).

SI NO INDICAMOS QUE ALGO ESTÁ CUBIERTO, DEBE ASUMIR QUE NO LO ESTÁ

Cómo contactar con nosotros

Asegúrese de que tiene el número de su póliza cuando contacte con nosotros:

Asistencia en Viaje 24 Horas

Teléfono	Desde España: 900 299 219 Desde el extranjero: (34) 91 514 99 60

Indíquenos el número de su póliza, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto. Infórmenos de la situación en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.

Gastos de Equipajes, Demoras

Sitio Web	https://ea.eclaims.europ-assistance.com

Acceda a la página web y regístrese. Una vez que lo haya hecho, podrá crear su solicitud de indemnización o pago de gastos y hacer el seguimiento del estado de esta.

Solicitud de Indemnización o Pago de gastos

Sitio Web	https://ea.eclaims.europ-assistance.com

Acceda a la página web y regístrese. Una vez que lo haya hecho, podrá crear Su solicitud de indemnización o pago de gastos y hacer el seguimiento del estado de esta.

Dirección postal	Apdo. Correos 36316 28020 MADRID

Si Le solicitamos documentos originales, tiene que enviarlos a este apartado de correos.

Servicio de Reclamaciones

Email	reclamaciones@europ-assistance.es
Dirección postal	EUROP ASSISTANCE, Servicio de Reclamaciones Paseo de la Castellana. 130 28046 MADRID

Protección de Datos Personales

Email	delegadoprotdatos@europ-assistance.es
Dirección postal	EUROP ASSISTANCE Att. delegado de protección de datos Paseo de la Castellana, 130, 28046 MADRID

Condiciones Generales

Condiciones importantes respecto a su póliza

- La duración del seguro, el ámbito territorial de cobertura, así como la modalidad elegida y sus garantías y exclusiones, serán las indicadas en las Condiciones Particulares de su póliza.
- Su seguro está destinado solo a personas residentes en España.
- Solo estarán cubiertos aquellos siniestros que tengan lugar dentro del periodo de vigencia del seguro.
- Con carácter general, nos reservamos el derecho a solicitarle los originales de cualquier tipo de documentación requerida si lo consideramos necesario.

Limitación para contratar

Esta póliza no puede ser contratada por personas de 70 años o más.

Entrada en vigor y duración del seguro

Su póliza de seguro entrará en vigor en la fecha que indicamos **en las Condiciones Particulares siempre que haya aceptado los términos y condiciones y pagado la prima.**

Una vez haya empezado su viaje, podrá ampliar la duración de su póliza con Europ Assistance si antes del vencimiento de la póliza inicial:

1. Contacta con nuestro servicio de atención al cliente.
2. Contrata una nueva póliza consecutiva a la anterior.

En ningún caso, una vez iniciado el viaje, quedará cubierta ninguna situación anterior a la fecha de ampliación, ni se permitirá la contratación de una póliza NO consecutiva a la anterior.

Inicio de la cobertura del seguro

La cobertura comenzará en la fecha indicada en las Condiciones Particulares de su póliza, aunque esa fecha sea posterior al inicio de su viaje.

Duración del seguro

La duración del seguro será la reflejada en las Condiciones Particulares de su póliza.

Duración del viaje

La duración máxima del viaje será la correspondiente a la modalidad que el tomador haya contratado.

La duración máxima no podrá ser superior a 120 días.

Franquicia

La cantidad que deberá asumir usted.

Ámbito territorial

Las garantías aseguradas por esta póliza serán válidas en el ámbito territorial indicado en sus Condiciones Particulares. Será el ámbito para el que usted haya contratado el seguro exceptuando la franquicia kilométrica establecida o si en la definición de la garantía indicásemos expresamente algo distinto.

Aunque estén reflejados en el ámbito territorial contratado, no garantizamos que podamos prestar la asistencia en aquellos países que estén en estado de guerra, insurrección o conflictos bélicos de cualquier clase o naturaleza, aun cuando no hayan sido declarados oficialmente. En este caso Le pagaremos aquellos gastos cubiertos y debidamente justificados mediante el informe médico, la copia de las facturas y el justificante del pago. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

Este seguro presta sus coberturas en los países o destinos indicados en su póliza, excepto en los países y territorios que estén detallados en cada momento en: https://www.europ-assistance.es/informacion-legal/Informacion-sobre-sanciones-internacionales-y-paises-excluidos.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Solo se beneficiará de la cobertura de su póliza si ha seguido las recomendaciones oficiales sobre viajes publicadas por una autoridad gubernamental de su país de origen. Estas recomendaciones son las vigentes en la fecha de inicio de su viaje. Las recomendaciones incluyen las "contraindicaciones de viajes o de desplazamientos, salvo si son indispensables".

Límites garantizados

Los límites económicos que figuran en cada una de las garantías de esta póliza son las cantidades máximas totales para todo el periodo de vigencia que figura en las Condiciones Particulares excepto que expresamente se indique otra cosa. Los límites serán los correspondientes a la modalidad que haya contratado.

Enfermedades crónicas o preexistentes

No estará cubierto por enfermedades crónicas o preexistentes, a excepción de lo indicado en las garantías de "Gastos médicos fuera del país del domicilio habitual" y "Traslado sanitario de enfermos y heridos".

Deportes y actividades

Si usted practica deportes o actividades recreativas durante su viaje, tendrá derecho a las garantías del seguro siempre que:

- Lo haga como aficionado, no como profesional y sin recibir remuneración.
- El motivo de su viaje no sea practicar deportes o actividades recreativas.
- No practique el deporte o actividad como competición federada. Las competiciones escolares en destino tendrán derecho a cobertura.
- Las actividades en altura no sean a más de 4.000 metros de altura.
- Las actividades submarinas no sean a más de 30 metros de profundidad.
- El deporte o actividad no sea peligroso o de alto riesgo.
- El deporte o actividad no esté expresamente excluido en el seguro.

Precauciones

Usted debe hacer lo posible para disminuir el riesgo de cualquier cobertura de su seguro.

Si no toma las precauciones adecuadas puede ser que deduzcamos el importe de cualquier solicitud de indemnización o de pago de gastos, o rechazar el pago.

Subrogación

Nos subrogamos, hasta el total del coste de los servicios prestados por nosotros, en los derechos y acciones que Le correspondan contra toda persona responsable de los hechos y que hayan motivado nuestra intervención. Cuando las garantías realizadas conforme a la presente póliza sean cubiertas en todo o en parte por otra entidad aseguradora, por la Seguridad Social o por cualquier otra institución o persona, quedaremos subrogados en sus derechos y acciones frente a la citada compañía o institución. A estos efectos usted se obliga a colaborar activamente con nosotros prestando cualquier ayuda o facilitando cualquier documento que pudiéramos considerar necesario.

En cualquier caso, tendremos derecho a utilizar o a solicitarle que nos entregue el título de transporte (billete de tren, de avión, etc.) que no haya utilizado, cuando los gastos de regreso hayan corrido a nuestro cargo.

Prescripción

Las acciones a las que usted tiene derecho que se derivan del contrato de seguro prescriben cuando pasen dos años desde que finaliza el seguro (cinco años para seguros de personas, como por ejemplo la garantía de seguro de accidentes).

Comunicaciones

Debe contactar directamente con nosotros para cualquier cuestión relacionada con su póliza. Puede consultar cómo hacerlo en el apartado "Cómo contactar con nosotros".

También serán válidas las comunicaciones que nos haga llegar un corredor o agente de seguros en nombre del tomador.

Divergencias

Si el contenido de la póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro podrá reclamar a la entidad aseguradora en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

Sanciones internacionales

No daremos cobertura, ni asumiremos ningún siniestro, ni tampoco proporcionaremos prestaciones o servicios descritos en la póliza que nos pueda exponer a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por las Naciones Unidas o de sanciones comerciales o económicas, leyes o regulaciones de la Unión Europea o de los Estados Unidos de América.

Para más detalles, visite, por favor, las páginas:

- https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information,
- https://sanctionsmap.eu/#/main,
- https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Pages/default.aspx

Cláusula sobre viajeros estadounidenses

Si usted es ciudadano o residente en los Estados Unidos y viaja a Cuba, será preciso justificar que su viaje a Cuba se produjo según las leyes de los Estados Unidos, a fin de que podamos darle un servicio o realizar un pago.

Información previa

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 96.1 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y en el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, por el que se aprueba su Reglamento de desarrollo, se hace expresamente constar que la información recogida en esta cláusula ha sido comunicada al tomador del seguro con anterioridad a la celebración del contrato.

1. Que el presente contrato de seguro se celebra en régimen de derecho de establecimiento con la Sucursal en España de la entidad aseguradora francesa Europ Assistance, sociedad anónima francesa regulada por el Código de Seguros de Francia, con un capital social de 48.123.637 euros, registrada con el número 451 366 405 RCS París, y domicilio en 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, Francia.
2. Que Europ Assistance S.A., Sucursal en España se encuentra debidamente inscrita en el Registro Administrativo de las Entidades aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones bajo la clave E0243 y tiene su domicilio en Paseo de la Castellana,130, 28046 Madrid.
3. Que, sin perjuicio de las facultades de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), el Estado miembro a quien corresponde el control de la Entidad Aseguradora es Francia y, dentro de dicho Estado, la Autoridad a quien le corresponde el control es la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), con domicilio en 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Francia.
4. Que el presente contrato de seguro se rige por lo convenido en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales, si las hubiere, de conformidad con lo establecido en la Ley 50/80 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro; la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (Ley 20/2015, de 14 de julio) y su Reglamento de desarrollo.
5. Que la liquidación de Europ Assistance S.A., Sucursal en España no está sujeta a la legislación española. El informe sobre situación financiera y de solvencia se encuentra disponible en la página web de la entidad aseguradora.
6. Que, en caso de queja o reclamación, Europ Assistance S.A., Sucursal en España pone a disposición de los Asegurados un Servicio de Reclamaciones cuyo Reglamento se puede consultar en la página web www.europ-assistance.es.
   Podrán presentar quejas los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores, en el apartado "Defensa del cliente" de la web, o dirigiéndose por escrito al Servicio de Reclamación:

   Servicio de Reclamaciones.
   Paseo de la Castellana, 130. 28046 Madrid.

   Dicho Servicio, que funciona de forma autónoma, atenderá y resolverá en un plazo máximo de dos meses las quejas escritas que le son directamente dirigidas, cumpliendo así con la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo y la Ley 44/2002 de 22 de noviembre.
   Agotada la vía del Servicio de Reclamaciones, el reclamante podrá formular su queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuya dirección es:

   Paseo de la Castellana, 44.28046 Madrid.

7. Que el contrato queda sometido a la jurisdicción española, siendo juez competente el correspondiente al domicilio habitual del asegurado.
8. Que en los casos en que la distribución del seguro se lleva a cabo directamente por la aseguradora, sus empleados perciben por dicha distribución una retribución variable.

Definiciones

Todas las palabras y expresiones definidas a continuación tendrán el mismo significado en la póliza.
Las definiciones aparecen en orden alfabético.

Accidente(s)/accidental

Lesión corporal o daño material que ocurra durante la validez de la póliza. Debe ser provocado por una causa súbita, externa y no intencionada por el asegurado.

Acompañante

Cualquier persona distinta del asegurado inscrita dentro de la misma contratación del viaje. Esta persona no tiene por qué estar asegurada a menos que se indique que debe estarlo.

Asegurado, usted, su, le

La persona física que figura como asegurado en las Condiciones Particulares de la póliza con domicilio habitual en cualquier país del mundo excepto en España. El asegurado asume las obligaciones que se derivan de la póliza.

Asegurador, nosotros, nuestro(s), nos

Europ Assistance, S.A., Sucursal en España, con domicilio en Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid, que asume el riesgo contractualmente pactado. Europ Assistance está Autorizada y regulada por la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), con domicilio en 4, Place de Budapest, CS 92459 Paris Cedex 09, Francia, y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, por lo que respecta a conductas de mercado.

Avería

Es el daño que se produce en el vehículo o medio de transporte. Este daño tiene que producirse por causas internas, normales, imprevistas e inevitables. Este daño debe inmovilizarlo e impedir su uso.

Catástrofe natural

Inundación, terremoto, tsunami, corrimiento de tierras, avalancha, huracán, tornado, fuego, actividad volcánica, ventisca, tifón, ciclón, olas de frío, sequía y/o cualquier otro fenómeno declarado como catástrofe por las autoridades correspondientes. Deben haber sido causados por la naturaleza y no por el hombre.

Cuarentena

Aislamiento temporal de personas para impedir la propagación de una enfermedad infecciosa.

Deporte / actividad peligrosos o de alto riesgo

Deporte/ actividad que presenta un peligro real o aparente para la integridad física de quien lo practica, incluso un riesgo vital.

Domicilio habitual

El domicilio declarado por el asegurado y ubicado en cualquier país del mundo excepto en España desde el que se realiza el viaje.

Si el viaje no comienza o finaliza en el domicilio habitual, podremos realizar los traslados recogidos en esta póliza al lugar de inicio del viaje, a nuestro criterio.

Duración del viaje

La duración máxima del viaje será la correspondiente a la modalidad que el tomador haya contratado.

Enfermedad grave / accidente grave

Consideramos como grave una enfermedad o accidente que pueda asociarse a cualquiera de los siguientes puntos:

1. Que requiera hospitalización al menos de 24 horas (se considera hospitalización la estancia en urgencias).

2. Que la patología justifique el tener que permanecer en cama/reposo o el cese de cualquier actividad, ya sea profesional o privada.
3. Diagnóstico de un cáncer (u otra enfermedad) que precise tratamiento activo en las fechas del viaje.
4. las enfermedades habituales o leves diagnosticadas y que a juicio de nuestro equipo médico se contraindique viajar.

Siempre será necesario que tenga lugar después de la contratación de la póliza y que el médico tratante contraindique el inicio de viaje en la fecha prevista en el informe médico.

Será necesaria la aportación de todas aquellas pruebas que permitan documentar y probar fehacientemente el proceso médico.

Enfermedad imprevista

Alteración imprevista del estado de salud de una persona durante el viaje asegurado por la póliza. Esta alteración de la salud debe necesitar asistencia de un médico. Deberá ser un médico u odontólogo legalmente reconocido quien diagnostique y confirme dicha alteración de la salud. Consideramos Covid-19 como cualquier otra enfermedad.

Enfermedad mental

Perturbación de las funciones psíquicas y del comportamiento diagnosticado por un médico especialista. Se entienden las enfermedades mentales como cualquier otra enfermedad, preexistente o no, siempre y cuando respeten las definiciones y acotaciones del seguro

Enfermedad preexistente o crónica

Se considerará enfermedad preexistente o crónica cualquier patología cuya sintomatología se haya iniciado con anterioridad a la contratación de la póliza, aun no habiéndose alcanzado un diagnóstico definitivo.

Epidemia

Cualquier manifestación repentina y a gran escala de una enfermedad que se propaga de forma rápida y que afecta simultáneamente a muchas personas en una misma o varias zonas geográficas.

Equipaje

La(s) maleta(s), bolsa(s) y similares, y la ropa y artículos de higiene y uso personal que el asegurado necesita durante su Viaje y que se encuentran en su interior.

Equipaje / equipo deportivo

Artículos que se utilizan para la práctica de un deporte reconocido (por ejemplo, raquetas, balones, palos de golf).

Estabilización

Momento en el que se ha asegurado la vía aérea, controlado la hemorragia, tratado el shock e inmovilizado las fracturas, interrumpiendo el agravamiento del estado del paciente y manteniendo en el tiempo sus constantes vitales (presión arterial, pulso, respiración y perfusión de los tejidos).

Extranjero

El país distinto al del domicilio habitual del asegurado.

Familiar directo

Cónyuge o pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente registro oficial. Padres, suegros, abuelos, abuelos políticos, hijos, yernos, nueras, nietos, nietos políticos, hermanos y cuñados.

Fuerza mayor

Suceso que no haya sido causado por la voluntad humana. Este suceso debe ser imprevisible o en caso de que se pueda prever debe ser inevitable.

Huelga
Cese colectivo en el trabajo por parte de los trabajadores para conseguir algo o presionar sobre determinadas situaciones.

Hurto
Sustracción de las cosas muebles ajenas, sin que haya violencia o intimidación contra las personas ni fuerza sobre las cosas.

Lugar de destino del viaje
Ciudad, pueblo o punto destino del viaje asegurado.

Mascota
Los perros y los gatos de su propiedad que tengan chip identificador (o documento que acredite la propiedad del gato en las comunidades autónomas donde no es obligatorio el chip para los gatos). No consideramos mascota los perros catalogados como "perros potencialmente peligrosos" en las diferentes comunidades autónomas.

Pandemia
Enfermedad epidémica que se extiende por muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

Póliza
El documento contractual que contiene las Condiciones Reguladoras del Seguro. Forman parte de este las Condiciones Generales, las Particulares, las Especiales (que personalizan el riesgo) y los suplementos o apéndices que se puedan emitir para completarlo o modificarlo.

Prima
Es el precio del seguro. El recibo de la prima incluye el precio del seguro, los recargos y los impuestos de legal aplicación.

Prótesis
Todo elemento que sustituya o restituya la funcionalidad de un órgano o parte del cuerpo.

Robo
Sustracción de las cosas muebles ajenas, con violencia o intimidación contra las personas o con fuerza sobre las cosas.

Sabotaje
Daño o destrucción que se hace intencionadamente en un servicio, una instalación, un proceso, etc., como forma de lucha o protesta contra quien los dirige.

Siniestro
Hecho súbito, accidental, imprevisto, sin intención por parte del asegurado y cuyos daños estén asegurados por esta póliza. Consideraremos como un único siniestro cuando se produzcan varios daños por una misma causa.

Terrorismo
Utilización real de la fuerza o la violencia por parte de cualquier persona o grupo de personas, que resulta en daños materiales o inmateriales. Esta persona o grupo de personas pueden actuar de forma aislada o relacionados con una organización política, religiosa, ideológica o similar.

Un acto de terrorismo tiene que ser declarado como tal por el gobierno del lugar donde ha ocurrido.

Tomador del seguro
La persona o entidad que contrata y paga la póliza al asegurador. El tomador asume las obligaciones que le correspondan y que se derivan de la póliza. El tomador declara conocer que ha suscrito este seguro en la web de

una empresa de seguros sita en España. Al suscribir el seguro, el tomador ha reconocido expresamente que se trata de un contrato sometido a la legislación española y la jurisdicción de los juzgados y tribunales de España.

Viaje

El desplazamiento realizado fuera del domicilio habitual del asegurado, desde la salida hasta el regreso, y para el cual se ha contratado la presente póliza.

Trámites en caso de siniestro

Para solicitar asistencia / indemnización / pago de gastos

Nuestro compromiso:

Un experimentado miembro de nuestro equipo atenderá su solicitud y le informará de los siguientes pasos a seguir:

- Le devolverá la llamada cuando nos hayamos comprometido a ello.
- Le mantendrá informado del proceso de su solicitud.

Para presentar su solicitud:

- En cada garantía explicamos los pasos a seguir en caso de necesitar asistencia o de solicitar una indemnización o un pago de gastos.
- Busque en la garantía correspondiente a lo que necesite y asegúrese de tener toda la información o documentación que le vamos a pedir.
- Guarde copias de toda la documentación y correspondencia que nos envíe.
- Puede ver los datos de contacto en el apartado "Cómo contactar con nosotros".

AVISO IMPORTANTE

Para la presentación y tramitación de su solicitud debe tener el número de su póliza.

Los gastos que se originen por los documentos justificativos son a su cargo.

Información que debe facilitarnos siempre:

Siempre le vamos a solicitar:

- Número de póliza, asegúrese de tenerlo.
- Nombre y apellidos.
- Teléfono de contacto.
- Lugar donde se encuentra si necesita asistencia.
- Qué asistencia necesita.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Usted debe hacer lo posible para disminuir el riesgo de cualquier cobertura de su póliza.
Si no toma las precauciones adecuadas puede ser que deduzcamos el importe de cualquier solicitud de indemnización o de pago de gastos, o rechacemos el pago.

Información y condiciones de su solicitud

Su solicitud de asistencia, indemnización y/o pago de gastos implica su autorización para que podamos:

- Encargarnos y actuar en su nombre en la defensa de cualquier solicitud amparada por su póliza.
- Llevar a cabo procesos judiciales en su nombre, pero a nuestro cargo, para recuperar cualquier cantidad amparada por su seguro que le hayamos pagado.
- Obtener información sobre su estado médico (con su permiso) para gestionar cualquier solicitud de asistencia médica o relacionada con la cancelación de su viaje. No facilitaremos información personal a terceros sin tener su aprobación por adelantado.

No pagaremos importes superiores a los indicados en las Condiciones Particulares.

Para que podamos pagarle cualquier gasto será indispensable que nos presente copia de las facturas y el justificante del pago. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

AVISO IMPORTANTE

Los reembolsos que efectuamos se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional.
Así, en el caso en que usted hubiera abonado fuera de España costes de contingencias cubiertas por este seguro, únicamente reembolsaremos el importe igual o superior a 10.000 euros o su contravalor en moneda extranjera si se aporta justificante bancario de su retirada de caja fuera de España o se hubiera declarado conforme a lo establecido en el artículo 34 de la Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales.

Divisa

Pagaremos las indemnizaciones, costes o servicios siempre en la moneda en la que se produjo el gasto. En caso de divisas para las que no exista cruce cambiario en el Banco Central Europeo pagaremos en euros. El tipo de cambio será el disponible en cualquier institución bancaria de reconocido prestigio que acepte dicho cruce de monedas.

Seguro de viaje

Asistencia médica

¿Qué cubre su póliza?

En caso de enfermedad o accidente ocurridos de forma imprevista durante su viaje, pagaremos hasta los límites indicados en sus condiciones particulares los gastos derivados de:

1.1 Gastos médicos fuera del país de domicilio habitual.
1.2 Gastos odontológicos.
1.3 Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente.
1.4 Traslado sanitario de enfermos y heridos.
1.5 Regreso de los acompañantes asegurados.
1.6 Acompañante de menores o de personas dependientes.
1.7 Traslado de una persona para acompañar al asegurado hospitalizado.
1.8 Gastos de estancia de una persona para acompañar al asegurado hospitalizado.
1.9 Traslado de restos mortales.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Esta póliza es un seguro de asistencia, no es un seguro médico privado. Solo están cubiertos los gastos médicos de urgencia en caso de accidente o enfermedad sobrevenida durante su viaje.
Hay que tener en cuenta las condiciones y exclusiones de la póliza.

¿Qué NO cubre su póliza?

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Aquí indicamos las exclusiones relativas a esta garantía.
Debe consultar también las Exclusiones Generales que se refieren a todas las garantías de la póliza.

A menos que quede incluido expresamente en la cobertura correspondiente, quedan excluidos de las garantías aseguradas los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivados de:

- Enfermedades, lesiones o afecciones preexistentes o crónicas, padecidas por usted antes de la contratación de la póliza, excepto lo indicado en las garantías de "Gastos médicos fuera del país del domicilio habitual" y "Traslado sanitario de enfermos y heridos".
- Revisiones médicas de carácter preventivo (chequeos), curas termales, cirugía estética y aquellos casos en que el viaje tenga por objeto recibir tratamiento médico o intervención quirúrgica, tratamientos de medicinas alternativas (homeópatas, naturistas, etc.), los gastos derivados de tratamientos fisioterapéuticos y/o rehabilitadores, así como aquellos afines a estos.
- Su suicidio, intento de suicidio o autolesiones.
- Epidemias; pandemias; enfermedades infecciosas de aparición repentina, a gran escala y propagación rápida en la población. También están excluidas las cuarentenas derivadas de cualquiera de las causas descritas.
- Enfermedades provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.
- Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.

- El diagnóstico, seguimiento y tratamiento del embarazo, interrupción voluntaria del mismo y partos, excepto cuanto se trate de atención urgente y siempre anterior a la semana 26 de gestación.
- El traslado sanitario de enfermos o heridos originado por afecciones o lesiones que puedan ser tratadas "in situ".
- Renuncia, retraso o adelanto voluntario por su parte al traslado sanitario propuesto por nosotros y acordado por nuestro servicio médico.
- Los gastos de gafas y lentillas, así como la adquisición, implantación-sustitución, extracción y/o reparación de prótesis (entendiendo por prótesis todo elemento que sustituya o restituya la funcionalidad de un órgano o parte del cuerpo), piezas anatómicas, material de osteosíntesis y material ortopédico con un coste superior a 100 euros. *Esta exclusión no será de aplicación en caso de que la sustitución o implantación de dichos elementos haya sido motivada por un siniestro cubierto.*
- Endodoncias, reconstrucciones estéticas de tratamientos dentales anteriores, prótesis, fundas e implantes dentales.
- Queda particularmente excluido el reembolso de los gastos médicos quirúrgicos y farmacéuticos cuyo importe sea inferior a 50 euros.
- Actos de imprudencia temeraria o negligencia grave; los gastos que se deriven de actos delictivos y de Su participación en apuestas, en desafíos, o en riñas, excepto los casos de legítima defensa y/o cuando esté en riesgo su vida.
- Consecuencias derivadas de conducir vehículos por vías no ordinarias o no adecuadas para la circulación.
- La práctica de cualquier actividad deportiva y/o de aventura, de forma profesional o por la que se reciba remuneración (incluidos los entrenamientos).
- La práctica de actividades deportivas cuando el asegurado participe en competiciones federadas.
- La práctica de actividades deportivas si son el motivo principal de su viaje.

Está excluida también como aficionado, la práctica de cualquier deporte o actividad recreativa peligrosos o de alto riesgo, como los indicados a continuación o similares:

  - DEPORTES TERRESTRES: Puenting, barranquismo, montañismo por encima de 4.000m. Descenso de cañones, vía ferrata, rappel, alpinismo, acceso a glaciares, espeleología, escalada, descenso en bicicleta, espeleología, half pipe.
  - DEPORTES ACUÁTICOS: surf, windsurf, kitesurf, fly surf, body board, jet ski, esquí acuático, kayak extremo, Descenso / rafting / hidrospeed. piragüismo en aguas bravas, busbob, hidrobob, embarcaciones a motor sin conductor, psicobloc, saltos desde acantilados, actividades submarinas con inmersión de más de 30 metros de profundidad.
  - DEPORTES DE INVIERNO. esquí alpino, snowboard, acceso a glaciares. También que se practique fuera de pistas.
  - DEPORTES MOTORIZADOS: salvo en excursiones organizadas con guía/monitor. Conducción de vehículos a motor en carreras o rallies, motos de trial y motocross.
  - DEPORTES AÉREOS: Globo aerostático, globo cautivo, vuelo en helicóptero, parapente, ala delta, paracaidismo, caída libre, wingsuit, sky surfing, salto base, paramotor, paratrike, ultraligero, vuelo sin motor, slakline, highline, slakline, highline, rap jumping.
  - ARTES MARCIALES: Boxeo, halterofilia, lucha (en sus distintas clases) karate, kickboxing, muay thai, judo, lucha libre, lucha grecorromana, jiu jitsu, wushu, san da, sambo, taekwondo…
  - ACTIVIDADES TAURINAS: Toreo, encierro de reses bravas y cualquier participación en espectáculos taurinos.
  - Caza.

En general se excluye cualquier deporte o actividad recreativa claramente peligroso o de alto riesgo.

Trámites en caso de siniestro

Qué debe hacer antes de su solicitud de asistencia y durante la misma:

1. Debe comunicarnos su enfermedad o accidente tan pronto como sea posible. En caso de fuerza mayor que no le permita realizar esta comunicación, deberá hacerlo en cuanto finalice la causa que lo impida.
2. Debe comunicarnos el suceso en un plazo máximo de 7 días desde el momento en que lo conoció. Si no lo hace así, podremos reclamar los daños y perjuicios que se produzcan por no habernos informado.

Daremos las instrucciones necesarias para que se le preste el servicio solicitado.

Asistencia En Viaje 24 Horas	
Teléfono	Desde España: 900 299 219 Desde el extranjero: (34) 91 514 99 60

Indíquenos el número de su póliza, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto. Infórmenos de la situación en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.

Si no acepta nuestras decisiones y/o no quiere ser repatriado de la forma que indicamos, no podremos proporcionarle las coberturas incluidas en las garantías:

- Asistencia médica.

Tendremos que rechazar las solicitudes relacionadas con estas garantías y coberturas.

El resto de las coberturas se mantienen durante su viaje.

Documentación que debe facilitarnos:

En todos los casos usted deberá proporcionarnos:

- Informe médico lo más completo posible. Debe haber sido emitido en el lugar donde necesitó la asistencia.
- Si el informe médico está escrito a mano y/o no lo ha emitido el médico especialista en la enfermedad, y nuestro equipo médico lo solicita, usted tendrá que enviarnos:
    - Copia de la receta de las medicinas que el médico le ha recetado y el justificante del pago de estas medicinas.
    - Copia de la factura de los gastos médicos y justificante del pago.
    - Cualquier otro documento que le solicitemos para poder gestionar su caso.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si usted actúa de forma contraria a las instrucciones que le demos, los gastos que se originen por dicho incumplimiento serán a su cargo.

Contenido de las coberturas:

1.1. Gastos médicos fuera del país de domicilio habitual

Debe ponerse en contacto con nosotros tan pronto como pueda para que podamos gestionar la asistencia.

Le ofreceremos, y siempre que sea posible, que realice su consulta médica telemáticamente con nuestro equipo médico.

¿Qué gastos médicos pagamos?
Si usted se pone enfermo de forma imprevista o tiene un accidente durante su viaje fuera del país de su domicilio habitual, organizaremos y/o pagaremos:

- Los gastos médicos y pruebas diagnósticas necesarios autorizados por nuestro equipo médico.
- Los gastos de hospitalización.
- Los medicamentos recetados por el médico que le ha atendido. No pagaremos los gastos de aquellos medicamentos para tratamientos que se prolonguen una vez finalizado el viaje o que adquieran un carácter crónico.
- Los gastos de ambulancia ordenados por un médico para un trayecto local.
- los gastos hasta su estabilización en las primeras 48 horas desde su ingreso en el centro hospitalario si usted sufre una urgencia vital por una complicación imprevisible de una enfermedad preexistente o crónica.

En caso de que esté usted a bordo de un crucero, **solo organizaremos y/o pagaremos su asistencia y su traslado cuando esté en tierra firme.**

¿Qué importe pagamos?
Hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada por cada asegurado y período contratado, durante la validez del seguro.

Los limites económicos indicados para los diferentes ámbitos territoriales no se pueden acumular.

¿Y si le atienden en un centro de la seguridad social?
Dentro del límite indicado, pagaremos la parte de gastos que no asuma la seguridad social por los conceptos indicados más arriba.

¿Qué pasa si no intervenimos directamente?
Para que podamos pagarle los gastos, usted deberá presentarnos:

- Copia de las facturas originales y el justificante del pago.
- Informe médico completo emitido por el médico tratante que incluya síntomas, pruebas realizadas, diagnóstico, tratamiento. Nos reservamos el derecho a solicitarle informes médicos con antecedentes si lo consideramos necesario.

1.2. Gastos odontológicos

Si usted necesita asistencia odontológica en caso de urgencia pagaremos los gastos de un odontólogo y/o dentista.

Pagaremos hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada, dentro de los límites indicados en "Gastos médicos fuera del país de domicilio habitual".

Están excluidas: endodoncias, reconstrucciones estéticas de tratamientos anteriores, prótesis, fundas e implantes.

1.3. Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente

Si usted se pone enfermo de forma imprevista o tiene un accidente durante su viaje y:

- No necesita estar hospitalizado.
- No puede continuar su viaje.
- Nuestro equipo médico recomienda que prolongue su estancia.

Pagaremos los gastos de estancia en hotel **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada y durante un máximo de 14 días.** Pagaremos estos gastos cuando no estuvieran previstos originalmente en su viaje.

La estancia incluye el alojamiento y la manutención.

1.4. Traslado sanitario de enfermos y heridos

¿Cuándo y dónde le vamos a trasladar?

- Si usted se pone enfermo de forma imprevista o tiene un accidente y en el lugar donde se encuentra no hay medios adecuados para tratarle, le trasladaremos al hospital más cercano que esté equipado para poder atenderle.
- Si usted sufre una urgencia vital por una complicación imprevisible de una enfermedad preexistente o crónica, le trasladaremos al hospital más cercano que esté equipado para poder atenderle. Si usted ya tiene el alta hospitalaria, tanto si sufre una enfermedad preexistente o una surgida durante su viaje, pero no está en condiciones de continuar su viaje o su viaje programado ya ha finalizado, le trasladaremos a su domicilio habitual.
- Si usted va a estar ingresado por un tiempo prolongado, pero se encuentra médicamente estable para viajar según su médico tratante, le trasladaremos a su hospital de referencia cerca de su domicilio habitual.
- Nuestro equipo médico será siempre quien valore y autorice los traslados teniendo en cuenta exclusivamente criterios médicos.

¿Cómo le vamos a trasladar?

Una vez que nos avise, nuestros médicos se pondrán en contacto con los médicos que le estén tratando.

Evaluaremos la gravedad de su situación para poder autorizar el traslado. Solo tendremos en cuenta razones médicas para el mismo y siempre respetando las medidas sanitarias internacionales en vigor.

Realizaremos dicho traslado, siempre a criterio de nuestro equipo médico, utilizando los siguientes medios:

- Ambulancia.
- Avión de línea regular.
- Tren.
- Avión sanitario.
- Helicóptero sanitario.

Cualquier otro medio que nuestro equipo médico considere más adecuado en cada caso.

El uso del avión o helicóptero sanitarios queda excluido cuando el siniestro ocurra fuera de Europa o de los países ribereños del mediterráneo.

Nuestro equipo médico decidirá cuál es el medio más conveniente.

Si usted rechaza el traslado en el momento y en las condiciones decididas por nuestros médicos anularemos todas las garantías y gastos que se produzcan por esta decisión.

Si el traslado no lo organizamos nosotros únicamente le pagaremos los gastos de dicho traslado **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

1.5. Regreso de los acompañantes asegurados

Pagaremos el viaje de una persona, asegurada o no, que se haya quedado con usted o haya retrasado el regreso para acompañarle durante su enfermedad, accidente o fallecimiento.

Si usted viaja con más personas que también están aseguradas y no pueden volver a su domicilio porque:

- A usted le hemos tenido que trasladar por enfermedad imprevista o grave o por accidente.
- Usted ha fallecido.

Organizaremos y pagaremos el viaje de dichos acompañantes asegurados hasta el lugar donde se inició el viaje o hasta el hospital donde usted se encuentre.

¿Cómo les vamos a trasladar?
Realizaremos dicho traslado utilizando los siguientes medios:

- Avión de línea regular (clase turista).
- Tren y/o cualquier otro medio de transporte y/o de conexión que consideremos adecuado en cada caso.

1.6. Acompañante de menores o de personas dependientes

Usted viaja con menores de 14 años o con personas dependientes de usted y no puede ocuparse de ellos debido a que usted:

- Ha tenido un accidente.
- Se ha puesto enfermo de manera imprevista.

¿Cómo le ayudamos?
Le ofrecemos la posibilidad de que alguien acompañe a dichos menores o personas dependientes para regresar a su domicilio habitual, si no hay otra persona con usted que pueda ocuparse de ellos.

Usted puede elegir que:

- Desplacemos a la persona que usted o su familia nos indique y que resida en el mismo país que usted.
- Desplacemos a una persona de nuestra confianza.

¿Cómo lo hacemos?
Organizaremos y pagaremos el viaje de ida y vuelta del acompañante en:

- Avión de línea regular (clase turista).
- Tren y/o cualquier otro medio de transporte que consideremos adecuado en cada caso.

1.7. Traslado de una persona para acompañar al asegurado hospitalizado

Si usted está hospitalizado durante más de cinco días y no tiene un familiar directo a su lado, organizaremos y pagaremos el viaje de una persona desde el país de su domicilio habitual.

¿Y si usted es menor de edad?
Situación A
Está hospitalizado durante más de dos días y no tiene un familiar directo a su lado. Organizaremos y pagaremos el viaje de dos personas desde el país de su domicilio habitual.

Situación B
No está hospitalizado, pero debe quedarse en el alojamiento o prolongar su estancia en el mismo por prescripción médica y no tiene un familiar directo a su lado. Organizaremos y pagaremos el viaje de una persona desde el país de su domicilio habitual para que le acompañe desde el momento en que usted tenga que quedarse solo.

¿Cómo le vamos a trasladar?
El viaje de ida y vuelta de esta persona (o personas) se hará mediante:

- Avión de línea regular (clase turista).
- Tren y/o cualquier otro medio de transporte y/o de conexión que consideremos adecuado en cada caso.

1.8. Gastos de estancia de una persona para acompañar al asegurado hospitalizado

Si usted está hospitalizado durante más de cinco días y no tiene un familiar directo a su lado, pagaremos la estancia en hotel de una persona desplazada desde su domicilio habitual para que le acompañe.

¿Y si usted es menor de edad?
Situación A
Está hospitalizado durante más de dos días y no tiene un familiar directo a su lado. organizaremos y pagaremos la estancia de dos personas desplazadas desde el país de su domicilio habitual.

Situación B
No está hospitalizado, pero debe quedarse en el alojamiento o prolongar su estancia en el mismo por prescripción médica y no tiene un familiar directo a su lado. Pagaremos la estancia en hotel de la persona que le acompañe desde el momento en que usted tenga que quedarse solo.

Pagaremos los gastos de estancia en hotel **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

La estancia incluye el alojamiento y la manutención.

Si no lo gestionamos nosotros, es necesario que su acompañante nos envíe la información médica que lo justifique, la copia de las facturas y el justificante del pago para que podamos pagarle estos gastos.

1.9. Traslado de restos mortales

Si usted fallece por cualquier motivo durante su viaje, trasladaremos sus restos mortales o cenizas a su país de domicilio habitual.

¿Dónde trasladaremos sus restos mortales?
Hasta el lugar de entierro o incineración dentro del término municipal de su domicilio habitual.

¿Qué gastos pagamos?
Pagaremos los gastos de:

- Traslado de los restos mortales.
- Embalsamamiento.
- Ataúd mínimo obligatorio.
- Gestiones administrativas relacionadas con el traslado.

No pagaremos el resto de los gastos relacionados, tales como pompas fúnebres y entierro.

¿Y en caso de incineración?
En caso de incineración en el lugar de fallecimiento pagaremos:

- El coste de la incineración.
- El traslado de la urna con las cenizas.

Si por motivos legales o de organización se necesita la presencia de un acompañante para el traslado de la urna hasta su domicilio habitual, organizaremos y pagaremos el viaje de una persona desde el país de su domicilio habitual.

El viaje de ida y vuelta de esta persona se hará mediante:

- Avión de línea regular (clase turista).
- Tren y/o cualquier otro medio de transporte y/o de conexión que consideremos adecuado en cada caso.

Si se rechaza el traslado en el momento y en las condiciones decididas por nosotros anularemos todas las garantías y gastos que se produzcan por esta decisión.

Si el traslado no se puede realizar por causas distintas a la propia organización de este, pagaremos los gastos por custodia durante los quince (15) primeros días.

Si el traslado no lo organizamos nosotros únicamente pagaremos los gastos de dicho traslado **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

Equipajes y documentos

¿Qué cubre su póliza?

Le pagaremos hasta los límites reflejados en su póliza por las incidencias que usted pueda sufrir durante su viaje en relación con su equipaje y/o documentación.

2.1. Búsqueda y localización de equipaje.
2.2. Pérdida, daños y robo de equipaje facturado.
2.3. Demora de equipaje.
2.4. Pérdida o robo de documentos de viaje.

¿Qué NO cubre su póliza?

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Aquí indicamos las exclusiones relativas a esta garantía.
Debe consultar también las Exclusiones Generales que se refieren a todas las garantías de la póliza.

A menos que quede incluido expresamente en la cobertura correspondiente, quedan excluidos de las garantías aseguradas los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivados de:

- **El hurto o simple extravío de los objetos, el dinero, las joyas, los documentos que se encuentren en vehículos o tiendas de campaña.**
- **El robo de equipajes u objetos personales que se encuentren en tiendas de campaña.**
- **Cualquier hecho consecuencia de que usted no haya facturado en el punto de salida cuando debería haberlo hecho.**
- **No indemnizaremos de forma independiente las partes que componen un objeto o los accesorios de este.**
- **Queda excluido el reembolso de los gastos de emisión del pasaporte si no presenta justificante emitido por el consulado del país donde se produjo la pérdida.**

Trámites en caso de siniestro

Qué debe hacer antes de su solicitud de asistencia y durante la misma:

1. Debe cumplimentar el parte de incidencia de equipaje (PIR) con la compañía aérea en el aeropuerto de llegada, o para otros transportes, el documento justificativo de pérdida o daños.
2. Debe denunciar el hecho a la autoridad competente si la incidencia se produce en otro medio de transporte, hotel o alojamiento y debe obtener un justificante de la denuncia por escrito.
3. Debe hacer la denuncia del robo o de la pérdida ante la policía o autoridad del lugar donde se ha producido tan pronto como sea posible y debe obtener un justificante de la denuncia por escrito.

Equipajes, Demoras, Pérdidas

Sitio Web https://ea.eclaims.europ-assistance.com

Acceda a la página web y regístrese. Una vez que lo haya hecho, podrá crear su solicitud de indemnización o pago de gastos y hacer el seguimiento del estado de esta.

Búsqueda de Equipaje	
Teléfono	Desde España: 900 299 219 Desde el extranjero: (34) 91 514 99 60

Indíquenos el número de su póliza, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto.
Infórmenos de las circunstancias en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.

Documentación que debe facilitarnos:

- En caso de robo, denuncia del robo que incluya listado de los artículos robados y su valoración.
- Reclamación a la empresa transportista que incluya listado de los artículos dañados, perdidos o robados y su valoración.
- La tarjeta de facturación del equipaje (si se trata de equipaje facturado).
- Copia de las facturas de compras y justificante del pago de estas.
- Cualquier otro documento que le solicitemos para poder gestionar su caso.

AVISO IMPORTANTE

Cuando recibe nuestra indemnización usted nos está autorizando para presentar reclamaciones a la compañía transportista en su nombre.
Estas reclamaciones se presentan para recuperar el dinero que le hemos pagado.
También nos autoriza a presentar demandas judiciales en su nombre si es necesario.
Usted nos autoriza tanto a nosotros como a las compañías en las que deleguemos esta función.

Contenido de las coberturas:

2.1 Búsqueda y localización de equipaje

Si durante su viaje, la compañía aérea pierde su equipaje o demora su entrega:

- Le ayudaremos en la gestión de búsqueda y localización.
- Le informaremos sobre cómo debe presentar la reclamación a la compañía aérea.

2.2 Pérdida, daños y robo de equipaje facturado

Le indemnizaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

Por cada objeto descontaremos un 10% del precio de compra por cada año de antigüedad.

Aplicamos esta reducción como consecuencia del uso y desgaste.

¿En qué casos le indemnizaremos?

- Cuando la compañía transportista pierde definitivamente su equipaje facturado o le produce daños graves.
- Cuando le roban su equipaje o parte de este mientras está facturado.

Para que podamos indemnizarle nos tiene que enviar:

- La relación detallada y valorada de los objetos perdidos, dañados o robados. Tiene que indicarnos también la fecha de compra de estos.
- La etiqueta de facturación del equipaje.
- El justificante de la pérdida o daños emitido por la compañía aérea (P.I.R.), o para otros transportes, un documento justificativo de pérdida o daños.

- El documento que indica la decisión de la compañía transportista sobre su caso (si le han indemnizado o no y cuanto le han indemnizado).
- En caso de robo, la denuncia hecha ante la policía o autoridades correspondientes en el lugar donde se ha producido.

Solo indemnizaremos las cantidades que no hayan sido pagadas por la compañía transportista.

Le indemnizaremos hasta un máximo del 25% del importe total cubierto por esta garantía, si no nos presenta el documento que indica la decisión de la compañía transportista, transcurridos 30 días.

No indemnizaremos por:

- **El hurto o simple extravío del equipaje.**
- **El equipaje no facturado.**
- **Las partes integrantes o los accesorios de un objeto (por ejemplo, la tapa del objetivo de una cámara de fotos).**
- **Los equipos electrónicos y digitales.**
- **Dinero, joyas.**
- **Documentos.**

2.3 Demora de equipaje

Si la compañía transportista se retrasa en entregarle su equipaje facturado, pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

¿En qué casos pagaremos?
Cuando la demora es superior a 12 horas o transcurre una noche de por medio.

¿Qué gastos pagaremos?
Los gastos por la compra necesaria de ropa y artículos de higiene imprescindibles.

Para que podamos pagar estos gastos usted nos tiene que enviar:

- Copia de las facturas de los gastos y el justificante del pago. En las facturas o justificantes de pago debe constar el detalle de los objetos.
- La etiqueta de facturación del equipaje.
- El justificante del retraso emitido por la compañía transportista (P.I.R.).
- El justificante de la compañía transportista que indique que le han entregado su equipaje. Este documento debe indicar la fecha y la hora en que se lo han entregado.

Si la compañía transportista declara su equipaje como perdido definitivamente, restaremos el importe pagado del que le indemnicemos por "Pérdida, daños y robo de equipaje".

No pagaremos estos gastos cuando el retraso o las compras son en la provincia donde tiene su domicilio habitual.

2.4 Pérdida o robo de documentos de viaje

Si durante su viaje usted pierde los documentos de viaje o se los roban, pagaremos los gastos que tenga para obtener nuevos documentos en el lugar donde se encuentre.

Pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

¿En qué casos pagaremos?
Cuando los documentos de viaje perdidos o robados sean:

- Tarjetas bancarias, cheques bancarios o de viaje.
- Pasaporte o documento nacional de identidad.
- Visados.

¿Qué gastos pagaremos?

Los gastos administrativos para gestionar, obtener y sustituir los documentos que ha perdido o le han robado. Los documentos deben ser imprescindibles para poder continuar el viaje.

Para que podamos pagarle usted nos tiene que enviar:

- Los justificantes del pago de los gastos.
- La denuncia del robo o de la pérdida de los documentos hecha ante la policía o autoridades correspondientes.

No pagaremos por los inconvenientes que se puedan producir por la pérdida o robo de los documentos de viaje, ni porque terceras personas hagan un uso indebido de los mismos.

Servicios de ayuda en viaje

¿Qué cubre su póliza?

Le prestaremos los siguientes servicios en caso de necesitarlos durante su viaje:

3.1 Gastos de comunicación.

Contenido de las coberturas:

3.1 Gastos de comunicación

Le pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada** por los gastos que usted tenga para ponerse en contacto con nosotros cuando necesite asistencia. Estos gastos son los relativos a llamadas telefónicas, faxes o trámites similares.

Para que podamos pagarle estos gastos usted nos tiene que enviar copia de las facturas y el justificante del pago. En las facturas o justificantes debe constar el detalle.

¿Qué NO cubre su póliza?

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Debe consultar también las Exclusiones Generales que se refieren a todas las garantías de la póliza.

Trámites en caso de siniestro

Qué debe hacer antes de su solicitud de asistencia y durante la misma:

Debe seguir las indicaciones que le hagamos y facilitarnos la información que le solicitemos.

Ayuda en Viaje 24 horas	
Teléfono	Desde España: 900 299 219 Desde el extranjero: (34) 91 514 99 60

Indíquenos el número de su póliza, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto.
Infórmenos de la situación en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.

Documentación que debe facilitarnos:

- Copia de las facturas de los gastos y el justificante del pago.
- Cualquier documento que le solicitemos para poder gestionar su caso.

Exclusiones generales

AVISO IMPORTANTE

No estará cubierto esta póliza si usted viaja a un país, región o área a los que una autoridad gubernamental de su país de domicilio habitual haya recomendado no viajar o solo viajará en caso indispensable.

A menos que quede incluido expresamente en la cobertura correspondiente, quedan excluidos de las garantías aseguradas los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivados de:

- Hechos ocurridos con anterioridad al inicio de la póliza.
- Actos fraudulentos del asegurado, tomador y/o beneficiarios de la póliza.
- Rescate de personas en montaña, sima, mar o desierto.
- Su participación como profesional de cualquier actividad deportiva.
- Las consecuencias derivadas de la práctica de deportes de invierno.
- Cualquier acto de guerra, incluyendo civil, extranjera o invasión, esté o no declarado oficialmente, salvo lo indicado en las garantías correspondientes.
- Manifestaciones, disturbios, insurrecciones, revoluciones, movimientos tumultuosos populares, sabotajes, salvo lo indicado en las garantías correspondientes.
- Actos de terrorismo, huelgas, salvo lo indicado en las garantías correspondientes.
- La transmutación del núcleo del átomo, así como de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas atómicas.
- Catástrofes naturales, movimientos telúricos, inundaciones, erupciones volcánicas y, en general, los que procedan del desencadenamiento de las fuerzas de la naturaleza. Cualquier otro fenómeno de carácter catastrófico extraordinario o acontecimiento que por su magnitud o gravedad sean calificados como catástrofe o calamidad.
- Cualquier persona que no figure como asegurado en la póliza.
- No cumplir con las leyes o normativas que estén vigentes en el momento en que ocurra el suceso.
- Quedan excluidos con carácter general aquellos siniestros que se produzcan como consecuencia del ejercicio de una actividad profesional, salvo aquellas de naturaleza comercial, artística que no requiera esfuerzo físico, o intelectual.

ACLARACIÓN IMPORTANTE

El objeto de esta póliza es cubrir únicamente a las personas aseguradas. Compruebe que todas las personas que viajan disponen de un seguro que cubra sus necesidades.
Esto incluye aquellos casos en que usted haya pagado por costes adicionales. Por ejemplo, usted ha pagado sus gastos de alojamiento y los de otra persona que no está asegurada. Si tenemos que pagarle estos gastos solo le abonaremos los correspondientes a usted.
La única excepción es si usted sufre un accidente o enfermedad imprevista durante el viaje y nuestro servicio médico autoriza que una persona permanezca con usted.

Pago y cancelación de la póliza

Pago de la prima

El tomador del seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la formalización de la póliza.

Será válido también el pago de la prima si nos llega a través de un corredor o agente de seguros en nombre del tomador.

En todo caso, si la prima no ha sido satisfecha antes de que se produzca el siniestro, quedaríamos liberados de nuestras obligaciones.

Impago de la prima

En caso de impago de la prima, no comenzarán los efectos de la cobertura y podremos:

- Exigir el pago.
- Cancelar su póliza con efecto inmediato.
- Negar el pago de cualquier siniestro que usted tenga pendiente.
- Remitir los datos de su póliza a nuestras agencias de cobro para que puedan recuperar el dinero en nuestro nombre y registrar la deuda pendiente.

Nuestros derechos para cancelar la póliza:

Nos reservamos el derecho a cancelar su póliza en cualquiera de los siguientes supuestos:

- Si usted hace una solicitud fraudulenta de asistencia, de indemnización o de pago de gastos.
- Si usted está implicado o lo ha estado en actividades delictivas o ilegales.
- Si su comportamiento hacia nuestros empleados o prestatarios o el lenguaje que utiliza con ellos es amenazador u ofensivo.
- Si usted no paga la prima.
- Si usted actúa intencionadamente con falsedad.

En ninguno de los casos indicados reembolsaremos la prima.

Sus derechos para cancelar la póliza:

El tomador puede solicitar la cancelación de la póliza antes de que entre en vigor.

Una vez que haya entrado en vigor, solo se permite la cancelación si:

- El seguro tiene una duración de más de 30 días.
- Si cancela en los 14 primeros días desde la fecha de inicio de la póliza.

Si solicita la cancelación de su póliza según se indica anteriormente, una vez que aceptemos su solicitud, la póliza quedará cancelada en la fecha en que nos lo solicitó.

En este caso tiene derecho a que le devolvamos la prima o la parte proporcional de la prima no consumida.

Reclamaciones

Queremos ofrecerle el mejor servicio. Pero, si no está satisfecho, ponemos a su disposición un servicio de reclamaciones cuyo reglamento puede consultar en la página web www.europ-assistance.es que cumple con la normativa de transparencia y protección del cliente.

Podrán presentar quejas los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores, en el apartado de "Defensa del cliente" de la web, o escribiendo al servicio de reclamaciones:

Servicio de Reclamaciones	
Email	reclamaciones@europ-assistance.es
Dirección postal	EUROP ASSISTANCE, Servicio de Reclamaciones Paseo de la Castellana. 130 28046 MADRID

¿Qué tiene que indicar cuando contacte con nosotros?

- Su nombre, dirección completa, número de teléfono y dirección de e-mail (si tiene una).
- El número de su póliza o de expediente.
- El motivo de su reclamación.
- Copia de cualquier documento oportuno.

¿Cómo atenderemos su reclamación?

Nos comprometemos a

- Acusar recibo de su reclamación lo antes posible.
- Hacer las averiguaciones necesarias.
- Resolver su reclamación en el plazo legalmente previsto.
- Utilizar la información contenida en su reclamación para mejorar nuestros servicios.

¿Y si no queda satisfecho?

Si usted no queda satisfecho con nuestra respuesta final, puede dirigirse al servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Los datos de contacto son:

Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones	
Sitio web	https://dgsfp.mineco.gob.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx
Dirección postal	DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDO DE PENSIONES Paseo de la Castellana. 44 28046 MADRID

Legislación, jurisdicción y control

Legislación y jurisdicción

Usted como asegurado y nosotros como asegurador nos sometemos a la legislación y jurisdicción española a los efectos de la presente póliza.
Será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas de la póliza el del domicilio habitual del asegurado.

Control

Nosotros, Europ Assistance, S.A., Sucursal en España, con domicilio en Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid, asume el riesgo contractualmente pactado; Europ Assistance está Autorizada y regulada por la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), con domicilio en 4, Place de Budapest, CS 92459 Paris Cedex 09, Francia, y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, por lo que respecta a conductas de mercado.

Tratamiento de datos personales

¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

Europ Assistance, S.A., Sucursal en España (en adelante, la "Compañía aseguradora").
NIF: W-2504100-E.
Domicilio: Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid.

¿Con qué finalidades se tratarán sus datos personales?

El tratamiento será mixto (tratamientos automatizados y no automatizados) y para las siguientes finalidades:

- Llevar a cabo el cumplimiento y desarrollo de la relación contractual derivada de la póliza.
- Elaboración de estudios de satisfacción de los clientes.
- Preparación, redacción y emisión de la documentación relativa al seguro.
- Realización de valoraciones necesarias tras la concurrencia de un siniestro o suceso cubierto por la póliza contratada.
- Llevar a cabo cualquier obligación legalmente exigible o contractualmente acordada.
- Realización de acciones destinadas a la prevención, detección o persecución del fraude.

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento?

- Ejecución de un contrato entre el tomador de la póliza, los asegurados y/o beneficiarios y la compañía aseguradora.
- Interés legítimo.
- Obligación legal.

¿Quiénes son los destinatarios de sus datos?

- Las empresas del grupo de la compañía aseguradora, para gestionar la relación contractual que mantenemos con usted.
- La entidad bancaria de la compañía aseguradora y las empresas de su grupo y la entidad bancaria del titular de los datos para hacer efectiva la orden de domiciliación bancaria de acuerdo con la normativa vigente.
- Las entidades que actúan como mediador o distribuidor de seguros para la gestión de las pólizas de seguros por tal entidad tramitados.
- Los proveedores elegidos por la compañía aseguradora cuya intervención sea necesaria para la gestión de la asistencia cubiertos por la póliza.
- El SEPBLAC, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos legalmente establecidos.
- La Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, de acuerdo con las previsiones establecidas legalmente.
- La administración tributaria con competencia en la materia para el cumplimiento de finalidades estrictamente legales y fiscales.
- Las administraciones públicas en relación con las competencias que tienen atribuidas.
- En el supuesto de seguros de cobertura de fallecimiento, el Registro General de actos de última voluntad, gestionado por la Dirección General de los Registros y del notariado, de conformidad con la normativa aplicable en la materia.

Tratamiento de datos de salud

La compañía aseguradora le informa que, para la gestión de los siniestros derivados de la póliza y de las coberturas en ella incluidas, es necesario que se traten datos personales relativos a su salud, ya sean obtenidos a través del cuestionario de salud o cualquier otro que en el futuro pueda aportar durante la vigencia de la relación contractual o que la compañía aseguradora pueda obtener de terceros (ya provengan de centros sanitarios públicos o privados o de otros profesionales sanitarios, tanto nacionales como internacionales, de exámenes o reconocimientos médicos adicionales que puedan exigirse por la compañía aseguradora o de otras entidades públicas o privadas).

Tratamiento de datos de terceros

En caso de que se faciliten datos relativos a terceras personas, el contratante de la póliza deberá haber obtenido la autorización previa de los mismos con relación a la transmisión de los datos a la compañía aseguradora para las finalidades acordadas en el presente documento.

¿Durante cuánto tiempo conservaremos los datos?

Los datos personales proporcionados se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que fueron recabados y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de la finalidad.
En este sentido, los criterios que Europ Assistance S.A, Sucursal en España utiliza para fijar los plazos de conservación de los datos son determinados de acuerdo con los requisitos establecidos en la legislación y normativas aplicables.
En particular, la legislación de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en caso de ser aplicable- establece la obligación de conservar los datos durante un plazo de diez años y la normativa mercantil establece un plazo de conservación de seis años desde la terminación del contrato celebrado entre las partes.

Ejercicio de derechos

El usuario, en cualquier momento y de manera gratuita, puede escribir a la dirección señalada en el encabezado de esta política de privacidad o al siguiente email delegadoprotdatos@europ-assistance.es, adjuntando una fotocopia de su documento de identidad, para:

- Acceder a sus datos personales y obtener confirmación acerca de si en Europ Assistance S.A, sucursal en España, se están tratando datos personales del usuario.
- Rectificar los datos inexactos o incompletos.
- Solicitar la supresión de sus datos personales cuando los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos, u oponerse al tratamiento.
- Obtener de Europ Assistance S.A, Sucursal en España, la limitación del tratamiento de los datos en los supuestos previstos en la normativa.
- Solicitar la portabilidad de sus datos.
- Revocar, en su caso, el consentimiento prestado.
- Obtener intervención humana, expresar su punto de vista e impugnar decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos en él o le afecten significativamente.

Puede también interponer una reclamación ante la agencia española de protección de datos, en caso de que considere que no se han respetado sus derechos reconocidos por la normativa de protección de datos, situada en la calle Jorge Juan 6, 28001, Madrid.

Para su ejercicio, el interesado podrá contactar con el delegado de protección de datos (DPO):

Para contactar con Protección de Datos Personales	
Email	delegadoprotdatos@europ-assistance.es
Dirección postal	EUROP ASSISTANCE, Att.: delegado de protección de datos Paseo de la Castellana. 130 28046 MADRID

Tabla coberturas y límites

Receptivo Schengen

RIESGOS CUBIERTOS	SUMAS ASEGURADAS POR PERSONA
1. ASISTENCIA MÉDICA	
1.1. Gastos médicos fuera del país de domicilio habitual (franquicia 100 €)	30.000 €
1.2. Gastos odontológicos	100 €
1.3. Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente (máximo 14 días)	75€/ día
1.4. Traslado sanitario de enfermos y heridos Si no lo organizamos nosotros	Incluido 6000€
1.5. Regreso de los acompañantes asegurados	Incluido
1.6. Acompañante de menores o de personas dependientes	Incluido
1.7. Traslado de una persona para acompañar al asegurado hospitalizado	Incluido
1.8. Gastos de estancia de una persona para acompañar al asegurado hospitalizado (máximo 10 días)	100 €/día
1.9. Traslado de restos mortales Si no lo organizamos nosotros	Incluido 6.000 €
2. EQUIPAJES Y DOCUMENTOS	
2.1. Búsqueda y localización de equipaje	Incluido
2.2 Pérdida, daños y robo de equipaje facturado	600 €
2.3. Demora de equipaje	150 €
2.4. Pérdida o robo de documentos de viaje	100 €
3.SERVICIOS DE AYUDA EM VIAJE	
3.1 Gastos de comunicación	Incluido

EUROP ASSISTANCE S.A., Sucursal en España
Paseo de la Castellana, 130. 28046 Madrid
W-2504100-E - Inscripción 1ª en Registro Mercantil de Madrid el 18-12-2019.
Hoja M-709205. Folio 153. Tomo 39930. Libro de Sociedades

Abril 2025, versión 1