

EUROP ASSISTANCE S.A., es una sociedad anónima francesa, regulada por el Código de seguros de Francia, con domicilio social en 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, Francia, con un capital social de 61 712 744 EUR, inscrita en el Registro Mercantil de Paris (número 451 366 405), quien actúa a través de su sucursal en Irlanda (que opera como EUROP ASSISTANCE S.A., Sucursal en Irlanda) con sede principal en Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, D02 RR77, Ireland, inscrita en el Registro Mercantil de Irlanda con el número 907089. Europ Assistance S.A. está supervisada por la Autoridad de Supervisión Prudencial Francesa (ACPR) con sede en 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Francia. La sucursal irlandesa está regulada por las normas de conducta del Central Bank of Ireland y opera en su país en régimen de libre prestación de servicios. La sucursal irlandesa opera en España en régimen de libre prestación de servicios, constando inscrita en el registro administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave L-0891.

Este documento es un resumen del contrato de seguro. Encontrará información completa sobre la póliza en el documento de Condiciones Generales de su póliza.

¿En qué consiste este tipo de seguro?

Esta póliza de seguro de viaje ofrece coberturas que aseguran el impacto financiero de determinadas circunstancias o acontecimientos imprevistos relacionados con su viaje o que se produzcan durante su transcurso.



¿Qué se asegura?

- ✓ **Cancelación:** Hasta 200,000 € por póliza y hasta 80,000 € por asegurado
- ✓ **Cancelación de excursiones :** Hasta el 85% del costo de las excursiones reservadas y prepagadas con el crucero
- ✓ **Interrupción del viaje:** Hasta el 100% del costo del viaje por póliza
- ✓ **Asistencia médica:**
 - Gastos médicos: Hasta 75,000 € por asegurado y por reclamación con el límite de:
 - Costos de emergencia dental: Hasta 200 € por Asegurado
 - Costo de reparación de prótesis: Hasta 200 € por Asegurado
 - Costos de primeros auxilios (rescate/búsqueda en el mar): Hasta 2,500 € por Asegurado
 - Gastos hospitalarios a bordo: Hasta 10,000 € por Asegurado
 - Traslado a un hospital/hospital cerca de Su Hogar o de regreso a Casa: Gastos a cargo de la Aseguradora
 - Envío de medicamentos no disponibles durante el Viaje: Gastos a cargo de la Aseguradora
 - Hospitalización en el extranjero durante más de 5 días sin un Familiar a Su lado :
 - Transporte : Coste del billete de avión (clase turista) o billete de tren (1.ª clase)
 - Alojamiento: Gastos a cargo de la Aseguradora por un máximo de 10 días en un hotel de 4 estrellas como máximo
 - Cuidado de una persona dependiente o de sus hijos menores de 18 años que viajen con Usted: Costo del billete de avión (clase turista) o billete de tren (1ª clase)
 - Prolongación del Viaje en un hotel tras sufrir una Enfermedad o un Accidente: Gastos a cargo de la Aseguradora por un máximo de 10 días en un hotel de 4 estrellas como máximo
 - Gastos de repatriación en caso de muerte de un Asegurado durante el Viaje: Transporte: Gastos a cargo de la Aseguradora
 - Regreso anticipado de un compañero de viaje: Costo del billete de avión (clase turista) o billete de tren (1ª clase)
- ✓ **Gastos médicos para la Familia en Casa:** Gastos médicos: hasta 1.500 € por Asegurado y para Gastos de asistencia de enfermería: hasta 500 € por Asegurado y por evento
- ✓ **Asistencia (no médica):**
 - Anticipo del importe de la fianza requerido en el contexto de un accidente de tráfico: Hasta 15.300 € por Póliza
 - Anticipo en concepto de defensa jurídica: Hasta 1.525 € por Póliza
 - Prolongación del viaje en un hotel tras un acto terrorista: Gastos a cargo de la Aseguradora por un máximo de 10 días en un hotel de 4 estrellas como máximo
- ✓ **Asistencia en carretera 24 horas:** Hasta 2 reclamaciones por póliza
 - Servicio de remolque, arranque de batería/ajustes menores en carretera, cambio de llanta, entrega de combustible, extracción/recuperación del vehículo: Gastos a cargo de la Aseguradora
 - Servicios de cerrajería: Hasta 120 € por siniestro
- ✓ **Responsabilidad civil (sin deportes de invierno):**
 - Lesiones personales: Hasta 100.000 € por Asegurado y por siniestro
 - Daños a la propiedad (incluidos animales): Hasta 25.000 € por Asegurado y por siniestro
- ✓ **Equipaje:**
 - Gastos ocasionados por retrasos en la entrega de equipaje: Hasta 400 € por Asegurado y por siniestro
 - Pérdida o daños al equipaje causados por el transportista: Hasta 150 € por Asegurado
 - Robo con violencia, daños y robo de equipaje : Hasta 4,000 € por Póliza (por Artículo: Hasta 400 € y Andelato de efectivo: Hasta 10,000 € por Póliza)
- ✓ **Pasaporte y Documentación de viaje:** Hasta 200 € por Asegurado
- ✓ **Accidente personal:** Hasta 25.000 € por Póliza
- ✓ **Pérdida de salida:**
 - Costos adicionales de alojamiento: Costos incurridos
 - Costos adicionales de transporte: Regreso a casa: 75% del costo del viaje o al destino: 50% del costo incurrido con el límite de hasta 500 € por Asegurado y 2.000€ por Póliza
- ✓ **Demora en la salida:** Hasta 150 € por Asegurado

Estos límites son por póliza y cubren a varios asegurados, se aplican límites inferiores por asegurado. Las sumas aseguradas figuran en las Condiciones Generales de la póliza, en el Cuadro de Coberturas.



¿Qué no está asegurado?

- ✗ **Cancelación y Cancelación de excursiones:** tasas aeroportuarias, tasas de servicios portuarios, primas de seguros, costes de los servicios.
- ✗ **Interrupción del viaje:** tasas aeroportuarias, tasas de servicios portuarios, primas de seguros, costes de los servicios.
- ✗ **Asistencia médica: la cobertura no sustituye a los servicios médicos estatales/locales:** el coste de cualquier tratamiento dental permanente o rutinario o cualquier tratamiento médico procedimiento de diagnóstico planificado o conocido de antemano.
- ✗ **Asistencia en Carretera:** vehículos utilizados con fines comerciales o que utilicen placas de concesionario; vehículos estacionados ilegalmente o retirados de la vía pública; pérdida y sustitución de llaves del vehículo; vehículos de lujo como los de las siguientes marcas: Aston Martin, Ferrari, Lamborghini, Lotus, Maserati, Porsche, Rolls Royce, Bentley, Cadillac, Limousine, Daimler; coches de más de 20 años o cuya fabricación haya sido interrumpida desde hace más de 10 años por el fabricante.

- ✗ **Responsabilidad civil (sin deportes de invierno):** daños y perjuicios causados por su actividad profesional o empleo. Gastos legales u otros costos incurridos.
- ✗ **Equipaje:** el robo de equipaje, efectos personales y objetos que se dejaran desatendidos en un lugar público o se almacenaran en una zona de acceso a varios individuos.
- ✗ **Documentación de viaje:** el robo de equipaje, efectos personales y objetos que se dejaran desatendidos en un lugar público o se almacenaran en una zona de acceso a varios individuos; el robo de una tarjeta de débito o crédito, cualquier herramienta electrónica válida para el pago, identificación de token, teléfono móvil u otra herramienta electrónica que habilite los pagos.
- ✗ **Accidente personal:** cualquier declaración de siniestro derivada de un accidente ocurrido en el marco de su actividad profesional.
- ✗ **Pérdida de salida:** cualquier pérdida de la salida causada por averías en el sistema eléctrico o el sistema informático del proveedor de transporte público.
- ✗ **Demora en la salida:** billetes adquiridos con el uso de puntos de viajero aéreo frecuente, millas aéreas, puntos de tarjeta de fidelidad, cupones canjeables u otros planes similares.



¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ⚠ La cobertura sólo está disponible durante la duración del viaje y no puede adquirirse una vez que ha comenzado.
- ⚠ Las consecuencias de actos intencionados o de una conducta dolosa por parte del asegurado, por un compañero de viaje o por un familiar.
- ⚠ Enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas (con un nivel de alcohol igual o superior a 0,5 gramos por litro de sangre o 0,25 miligramos por litro de aire espirado, en caso de incidente con un vehículo), narcóticos, drogas o fármacos tomados por el asegurado o su compañero de viaje, distintos a aquellos que hayan sido recetados por un médico.
- ⚠ Suicidio, intento de suicidio o autolesiones por parte de un asegurado, un familiar o un compañero de viaje.
- ⚠ Epidemia o pandemia causada por cualquier enfermedad infecciosa contagiosa, incluso si está originada por una cepa nueva, que esté reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) o por toda autoridad competente de su país de residencia o de cualquier país que vaya a visitar o atravesar durante su viaje. Esta exclusión no aplica si una epidemia causara una enfermedad grave o el fallecimiento del asegurado, de un miembro de la familia, de la persona encargada de supervisar a menores o a mayores de edad con discapacidad de las que usted es el representante legal o el tutor legal o del sustituto laboral.
- ⚠ Las consecuencias de una cuarentena y/o de medidas de restricción de desplazamientos decididas por una autoridad competente, que podrían afectar al asegurado o a su compañero de viaje antes o durante su viaje.
- ⚠ Guerras, manifestaciones, operaciones bélicas, actos de terrorismo, catástrofes naturales, sabotaje y huelgas.
- ⚠ Las consecuencias de un accidente producido antes de la suscripción a la póliza.
- ⚠ Las consecuencias del uso o administración de medicamentos, fármacos, sustancias estupefacientes y productos similares siempre que no hayan sido recetados por un médico.
- ⚠ Las consecuencias de la transmutación del núcleo atómico, así como la radiación causada por la aceleración artificial de partículas atómicas o cualquier irradiación de una fuente de energía de naturaleza radioactiva.
- ⚠ Catástrofes naturales.
- ⚠ Las consecuencias derivadas del uso o la posesión de explosivos o armas de fuego.
- ⚠ Además, no están cubiertas las siguientes circunstancias o prestaciones relacionadas con el embarazo:
 - Sucesos ocurridos después de las 28 semanas de embarazo, sin un certificado médico de un facultativo autorizado que confirme su capacidad para viajar, excepto si no tenía conocimiento de Su embarazo en la fecha de contratación de la Póliza;
 - Pruebas o tratamientos que sean revisiones periódicas o habituales no relacionadas con urgencias médicas o que sean específicas de defectos congénitos o enfermedades congénitas ;
 - Aborto, excepto si está relacionado con una Enfermedad Grave o una Lesión Grave.
- ⚠ Un Acto Terrorista, excepto para las siguientes coberturas: asistencia médica y no médica. Consulte las condiciones específicas que se aplican a dichas coberturas. Consulte las condiciones específicas aplicadas a esas coberturas en el documento de términos y condiciones de su póliza.



¿Dónde estoy cubierto?

- ✓ El seguro proporciona cobertura en los países incluidos en el Viaje, excluyendo los países y territorios mencionados en el siguiente enlace: [International regulatory information | Europ Assistance \(europ-assistance.com\)](https://europ-assistance.com). Pueden aplicarse ciertas limitaciones a Cuba y Venezuela. Consulte el contrato de seguro.



¿Cuáles son mis obligaciones?

- Debe tomar todas las medidas razonables para evitar o reducir cualquier pérdida
- Pague la prima
- Envíe los documentos necesarios si presenta una solicitud de indemnización.
- Debe devolver cualquier cantidad a la que no tenga derecho (por ejemplo, si pagamos su reclamación por pérdida de equipaje pero la compañía aérea luego lo encuentra y se lo devuelve).



¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

- El importe de la prima se comunica antes de la suscripción del contrato e incluye los impuestos y tasas aplicables. Se abona al asegurador o al medidor de la póliza en la fecha suscripción, mediante medios de pago aceptados.



¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

- **Si ha contratado la cobertura de cancelación o pérdida de salida,** estará cubierto desde el momento en que reserve el Viaje o pague la prima del seguro, lo que ocurra más tarde. La cobertura finaliza al inicio del Viaje, cuando usted utiliza (o debía utilizar) el primer servicio de Viaje pagado.
- **Para la Cobertura de Asistencia en Carretera,** Usted está cubierto desde 48 horas antes de la hora de salida y 48 horas después de la finalización de Su Viaje.
- **Para la cobertura de todas las demás prestaciones,** Usted está cubierto durante la duración del Viaje. La cobertura de todas las demás prestaciones comienza cuando sale de Su País de Origen en la Fecha de Salida o cuando usted utiliza el primer servicio de Viaje pagado. La cobertura finaliza cuando regresa a Su País de Origen en la fecha de finalización o cuando finaliza el viaje o cuando se utiliza el último servicio de Viaje pagado.



¿Cómo puedo rescindir el contrato?

- El tomador del seguro puede rescindir el contrato en un plazo de 14 días a partir de la fecha de contratación a través de la agencia de viajes en caso de haber reservado mediante un intermediario de MSC, o a través del Centro de Contacto de MSC en caso de una reserva directa.



Condiciones Generales MSC GLOBAL PROTECTION

Número de Póliza: IB2500367ESEX1

Índice

ÍNDICE	2
INFORMACIÓN DE CONTACTO	4
INTRODUCCIÓN	5
RESUMEN DE COBERTURAS Y SUMAS ASEGURADAS PREVISTAS EN LA POLIZA	6
DEFINICIONES	10
CONDICIONES GENERALES – MSC GLOBAL PROTECTION	15
1. Suscripción del contrato	15
2. Duración	15
3. Derecho de desistimiento	16
4. Prima	16
5. Pago de siniestros	16
6. Declaraciones falsas, incorrectas o falta de información	16
7. Deber de salvamento	16
8. Subrogación	17
9. Otros seguros	17
10. Legislación aplicable y jurisdicción competente	17
11. Cesión	17
12. Plazos de prescripción	17
13. Declaración de siniestros	17
14. Documentos para la declaración de siniestros	17
15. Procedimiento de reclamaciones	19
¿CUALES SON LAS EXCLUSIONES GENERALES DE SU POLIZA? MSC GLOBAL PROTECTION	20
CONDICIONES ESPECIALES – MSC GLOBAL PROTECTION	22
SECCIÓN A - COBERTURA DE CANCELACIÓN, CANCELACIÓN DE EXCURSIONES DURANTE EL VIAJE O INTERRUPCIÓN DEL VIAJE	22
SECCIÓN B - COBERTURA DE ASISTENCIA MÉDICA	26
SECCIÓN C - COBERTURA DE ASISTENCIA (NO MÉDICA)	29
SECCIÓN D - COBERTURA DE RESPONSABILIDAD (SIN DEPORTES DE INVIERNO)	32
SECCIÓN E - COBERTURA DE EQUIPAJE	33
SECCIÓN F - COBERTURA DE DOCUMENTACIÓN DE VIAJE	34
SECCIÓN G - COBERTURA DE ACCIDENTE PERSONAL	35
SECCIÓN H - COBERTURA DE PÉRDIDA DE SALIDA	36
SECCIÓN I - COBERTURA DE DEMORA EN LA SALIDA	36

<u>PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL</u>	<u>38</u>
---	-----------

<u>CLAUSULA DE INDEMNIZACION POR EL CONSORCIO DE COMPENSACION DE SEGUROS DE LAS PERDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS EN SEGUROS DE PERSONAS</u>	<u>42</u>
--	-----------

Información de contacto

ASISTENCIA

Si necesita asistencia médica, puede contactarnos por teléfono al número siguiente:

+34 9 15 14 13 64

DECLARACIÓN DE SINIESTROS

Si desea declarar un siniestro, diríjase a la siguiente página web:

<https://msc.eclaims.europ-assistance.com/>

Esta es la forma más fácil de contactarnos.

También puede escribirnos a la siguiente dirección postal:

**Europ Assistance Service Indemnisations GCC
Apdo de Correos 36347 - 28020 Madrid – ESPAÑA**

Correo electrónico: claimsmssc@roleurop.com

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

Estamos comprometidos con ofrecerle un nivel excepcional de servicio y atención. Somos conscientes de que las cosas pueden salir mal y que en ocasiones quizá crea que no le hemos prestado el servicio que esperaba por Nuestra parte. Si esto ocurre, queremos que nos lo cuente, para intentar corregir cualquier error. Si tiene alguna queja sobre cualquier cuestión relativa a su seguro, en primer lugar, escriba a:

INTERNATIONAL COMPLAINTS

**P. O. BOX 36009
28020 Madrid, España**

Por correo electrónico a

complaints@roleurop.com

DERECHO DE DESISTIMIENTO

El Tomador del seguro puede cancelar Su Póliza, y recibir el reembolso íntegro de la prima, si cancela en los 14 días siguientes a la fecha en la que reciba la documentación de Su Póliza, excepto si ya se ha presentado o se prevé presentar una declaración de siniestro o se ha producido un incidente que pueda dar lugar a dicha declaración.

Si desea cancelar Su Póliza, puede hacerlo a través de la agencia de viajes en caso de haber reservado mediante un intermediario de MSC, o a través del Centro de Contacto de MSC en caso de una reserva directa.

PREGUNTAS SOBRE SU POLIZA DE SEGURO

Si tiene preguntas sobre Su Póliza de seguro, puede contactarnos por teléfono al número siguiente:

+ 34 91 514 37 99

Introducción

Estimado Asegurado/a,

¡Muchas gracias por confiar en Europ Assistance S.A.!

Agradecemos la confianza que ha depositado en Europ Assistance S.A.

Por favor, lea la siguiente información con atención. Si tiene alguna duda, por favor, llámenos o escribanos. Estaremos encantados de ayudarle

Este contrato de seguro está suscrito por el Tomador de la Póliza que ha contratado un viaje a través de una página web de Internet de MSC, por correo electrónico, por teléfono o en las instalaciones de un distribuidor de MSC.

Este contrato de seguro no es obligatorio.

Resumen de coberturas y sumas aseguradas previstas en la Póliza

El Cuadro de Coberturas que figura a continuación presenta un resumen de las coberturas y límites incluidos en la Póliza. Cada una de las coberturas enumeradas puede tener un límite específico que se aplica por siniestro y por Asegurado. Además, tenga en cuenta la franquicia aplicable asociada a algunas coberturas.

Si el siniestro prospera, Nosotros pagaremos hasta los importes que se indican a continuación, con sujeción a cualquier exclusión, limitación y al resto de las Condiciones Generales del Seguro. Es importante revisar estas condiciones para comprender plenamente Sus derechos y obligaciones.

GARANTÍA	LÍMITES POR ASEGURADO Y POR PÓLIZA	FRANQUICIA
COBERTURA DE CANCELACIÓN	➤ Hasta 200.000 € por Póliza y hasta 80.000 € por Asegurado	➤ 15 % de la penalización cobrada por MSC. • Ninguna solo en caso de muerte o hospitalización de Usted, Compañero de viaje, Familiar o la persona designada para la custodia de menores o personas dependientes de las que un Asegurado sea responsable
CANCELACIÓN DE EXCURSIONES DURANTE EL VIAJE	• 85 % del costo de las excursiones reservadas y prepagadas con el crucero	➤ Ninguna
COBERTURA DE INTERRUPCIÓN DEL VIAJE	• Hasta el 100 % del costo del Viaje por Póliza	➤ Ninguna
COBERTURA DE ASISTENCIA MÉDICA		
➤ Gastos médicos ocasionados durante el Viaje	➤ Hasta 75.000 € por Asegurado y por siniestro con los límites de: - Gastos dentales de urgencia: hasta 200 € por Asegurado - Gastos de reparación de prótesis: hasta 200 € por Asegurado - Gastos de primeros auxilios en caso de rescate y búsqueda en el mar: hasta 2.500 € por Asegurado - Gastos hospitalarios a bordo: hasta 10.000 € por Asegurado	➤ 25 € por Asegurado

• Traslado a un hospital o de regreso a Su Hogar	➤ Gastos a cargo de la Aseguradora	➤ Ninguna
➤ Traslado a un hospital próximo a Su Hogar	➤ Gastos a cargo de la Aseguradora	➤ Ninguna
➤ Envío de medicamentos no disponibles durante Su Viaje	➤ Gastos a cargo de la Aseguradora	➤ Ninguna
➤ Hospitalización durante más de 5 días sin un Familiar a Su lado	➤ Transporte : Coste del billete de avión (clase turista) o billete de tren (1. ^a clase) ➤ Alojamiento: Gastos a cargo de la Aseguradora por un máximo de 10 días en un hotel de 4 estrellas como máximo	➤ Ninguna
➤ Cuidado de una persona dependiente o de Sus hijos menores de 18 años que viajen con Usted	• Costo del billete de avión (clase turista) o billete de tren (1. ^a clase)	➤ Ninguna
• Prolongación del Viaje en un hotel tras sufrir una Enfermedad o un Accidente	➤ Gastos a cargo de la Aseguradora por un máximo de 10 días en un hotel de 4 estrellas como máximo	➤ Ninguna
➤ Gastos de repatriación en caso de muerte de un Asegurado durante el Viaje	➤ Transporte: Gastos a cargo de la Aseguradora	➤ Ninguna
• Regreso anticipado de un Compañero de Viaje	➤ Costo del billete de avión (clase turista) o billete de tren (1. ^a clase)	➤ Ninguna
➤ Gastos médicos para la familia en Casa	➤ Gastos médicos: hasta 1.500 € por Asegurado ➤ Gastos de asistencia de enfermería: hasta 500 € por Asegurado y por evento	➤ Ninguna
COBERTURA DE ASISTENCIA NO MÉDICA		
ASISTENCIA JURÍDICA	• Anticipo del importe de la fianza requerido en el contexto de un accidente de tráfico: hasta 15.300 € por Póliza • Anticipo en concepto de defensa jurídica: hasta 1.525 € por Póliza	➤ Ninguna

PROLONGACION DEL VIAJE EN UN HOTEL TRAS UN ACTO TERRORISTA	➤ Gastos a cargo de la Aseguradora por un máximo de 10 días en un hotel de 4 estrellas como máximo	➤ Ninguna
ASISTENCIA EN CARRETERA	➤ Hasta 2 siniestros por Póliza, con el límite de: • Servicio de remolque, Arranque de batería/Reparaciones menores, Ajustes en carretera, Cambio de neumáticos, Suministro de combustible, Rescate/Extracción del vehículo: Gastos a cargo de la Aseguradora - Servicios de cerrajería: Hasta 120 € por siniestro	➤ Sin cobertura para cualquier avería dentro de un radio de 50 km de Su Hogar
COBERTURA DE RESPONSABILIDAD PERSONAL (SIN DEPORTES DE INVIERNO)	➤ Para costos relacionados con: Lesiones personales: Hasta 100.000 € por Asegurado y por siniestro ➤ Daños a la propiedad (incluidos animales): Hasta 25.000 € por Asegurado y por siniestro	➤ Ninguna
COBERTURA DE EQUIPAJE		
➤ Gastos ocasionados por retrasos en la entrega de equipaje	➤ Hasta 400 € por Asegurado y por siniestro	➤ Ninguna
➤ Pérdida o daños al equipaje causados por el transportista	➤ Hasta 150 € por Asegurado	➤ Ninguna
• Robo con violencia, daños y robo de equipaje	• Hasta 4.000 € por Póliza con el límite de: - 400 € por artículo • Adelanto de efectivo: hasta 10.000 € por Póliza	➤ Ninguna
COBERTURA DE DOCUMENTACIÓN DE VIAJE		
➤ Pasaporte y Documentación de viaje	➤ Hasta 200 € por Asegurado	➤ Ninguna
COBERTURA DE ACCIDENTE PERSONAL	➤ Hasta 25.000 € por Póliza	• 5 % del costo total incurrido por el Asegurador
COBERTURA DE PÉRDIDA DE SALIDA	➤ Costos adicionales de alojamiento: costos incurridos ➤ Costos adicionales de transporte:	➤ Ninguna

	• En caso de regreso a casa: 75 % del costo del viaje - En caso de tener que llegar a su destino de viaje: 50 % del costo incurrido con el límite de: - 500 € por Asegurado - 2.000 € por Póliza	
COBERTURA DE DEMORA EN LA SALIDA	- Hasta 150 € por Asegurado	➤ Más de 8 horas

Definiciones

ACCIDENTE

Un suceso externo súbito e imprevisible que cause daños corporales no intencionados a cualquier persona física.

ASEGURADO / VD. / SU(S)

El Tomador de la Póliza y la(s) persona(s) que viaja(n) con él y para los cuales se ha pagado una prima. El tomador debe ser mayor de 18 años. Podemos requerirle acreditar que usted viajaba o iba a viajar con el Tomador de la Póliza.

Por edad se entiende la edad en la que el Tomador de la Póliza suscribió la póliza.

Su País de Origen debe ser España.

ASEGURADORA / NOSOTROS

EUROP ASSISTANCE S.A., es una sociedad anónima francesa, regulada por el Código de seguros de Francia, con domicilio social en 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, Francia, con un capital social de 61 712 744 EUR, inscrita en el Registro Mercantil de Paris (número 451 366 405), quien actúa a través de su sucursal en Irlanda (que opera como EUROP ASSISTANCE S.A., Sucursal en Irlanda) con sede principal en Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, inscrita en el Registro Mercantil de Irlanda con el número 907089.

Europ Assistance S.A. (que opera como Europ Assistance S.A. Sucursal en Irlanda) está sometida en Francia a la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) domiciliada en 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Francia. Europ Assistance S.A. Sucursal en Irlanda está regulada por el Banco Central de Irlanda en lo que respecta a las normas de conducta.

CATÁSTROFE NATURAL

Inundación, terremoto, tsunami, desprendimiento de tierras, huracán, tormenta, tornado, incendio y actividad volcánica causados por un suceso que se produzca naturalmente, excluido cualquier suceso causado como resultado directo de una intervención humana.

CERTIFICADO DE SEGURO

Documento de confirmación por escrito o en formato electrónico entregado al Tomador de la Póliza para confirmar la suscripción de Póliza.

COMPAÑERO DE VIAJE

Una persona distinta de usted con la que haya organizado un Viaje.

Si declara un siniestro en virtud de la Póliza, deberá aportar justificantes de:

- la reserva compartida de transporte y alojamiento;
- cada reserva individual de transporte y alojamiento.

CUARENTENA

Aislamiento temporal de personas para impedir la propagación de una Enfermedad contagiosa.

DAÑOS GRAVES

Daños que superen un importe de 5000 € si afectan a Su Hogar o a Su residencia secundaria o daños que influyan en la actividad normal de Su negocio en caso de que afecten a Sus Locales Profesionales.

DEPORTE DE INVIERNO

Snowboard, esquí, patinaje sobre hielo, trineo, motos de nieve, hockey sobre hielo y en general todos los deportes que se realicen sobre nieve o hielo

DINERO

Los billetes o monedas que Vd. lleve consigo durante el Viaje.

ENFERMEDAD

Toda alteración del estado de salud que no derive de daños corporales.

ENFERMEDAD PREEXISTENTE

Por Enfermedad Preexistente se entiende cualquier enfermedad por la que el Asegurado haya padecido algún síntoma, prueba, diagnóstico o tratamiento médico antes de la suscripción de la Póliza y, **sólo para las enfermedades crónicas, en los últimos 12 meses antes de la suscripción de la Póliza.**

Esto incluye, para cualquier enfermedad o síntoma:

- Someterse a una intervención quirúrgica
- Hospitalizaciones
- Recibir tratamiento, pruebas o investigaciones
- Recibir medicación

La cobertura del seguro sólo se aplicará a un diagnóstico inesperado de enfermedad o síntomas médicos certificado por un médico colegiado para las Coberturas de Anulación y Asistencia Médica.

ENFERMEDAD GRAVE

Enfermedad diagnosticada por un médico colegiado causando incapacidad para viajar.

Más concretamente, para que usted pueda beneficiarse de la cobertura de cancelación e interrupción del Viaje:

- en caso de Enfermedad Grave de usted o de un Compañero de Viaje, un médico colegiado deberá declarar que usted o Su Compañero de Viaje no están en condiciones de viajar en la fecha de salida, lo que el médico deberá hacer constar en el certificado médico
- en caso de Enfermedad de una persona que no sea usted o Su Compañero de Viaje, un médico colegiado debe declarar que es necesaria Su presencia a su lado o que la persona debe permanecer hospitalizada durante más de 48 horas para recibir tratamiento.

EPIDEMIA

Será considerada una Epidemia cualquier manifestación repentina y a gran escala de una Enfermedad infecciosa en un país y que se propague de forma rápida dentro de dicho país, siempre que la Organización Mundial de la Salud (OMS) haya recomendado la cancelación de cualquier Viaje internacional no esencial hacia o desde la zona afectada y, en casos de virus del tipo gripe, siempre que la OMS declare una Alerta de Pandemia de al menos Grado 5 según su Plan Mundial de Pandemia de Gripe. La Cuarentena para las personas afectadas debe ser declarada por el departamento de salud o las autoridades competentes del país afectado.

FAMILIAR

Cónyuge o pareja civil, pareja de hecho, padre y madre, suegros y suegras, hijos e hijas, yernos y nueras, hermanos y hermanas, cuñados y cuñadas, abuelos y abuelas, y nietos y nietas del Asegurado. También incluye hijos e hijas del cónyuge, pareja civil o pareja de hecho así como familiar de tercer grado (Tíos, tías, sobrinos, sobrinas y primos del Asegurado).

FECHA DE INICIO DE LA PÓLIZA

Tiene el significado dado en el apartado "Duración" de las Condiciones Generales.

FECHA DE LLEGADA

La fecha de finalización del Viaje especificada en la factura emitida al Tomador de la Póliza, por el Organizador del Viaje o por el distribuidor autorizado.

Con respecto a los cruceros que incluyen un vuelo de regreso a Casa, la fecha de llegada de Su Viaje es cuando usted aterriza en el aeropuerto de salida.

En el caso de cruceros que incluyan un traslado en un autobús exclusivo de MSC, la fecha de llegada de Su Viaje será cuando regrese a la estación de salida.

FECHA DE SALIDA

La fecha de inicio del Viaje especificada en la factura emitida al Tomador de la Póliza, por el Organizador del Viaje o por el distribuidor autorizado.

Con respecto a los cruceros que incluyen un vuelo de regreso a Casa, la fecha de salida de Su Viaje es a partir del momento en que utiliza el primer servicio útil en el aeropuerto.

En el caso de cruceros que incluyan un traslado en un autobús exclusivo de MSC, la fecha de salida de Su Viaje será a partir del momento en que suba al autobús.

FRANQUICIA

La cantidad que deberá ser asumida por Usted.

GUERRA

El uso de la violencia y la fuerza para resolver una controversia entre dos o más Estados con la participación de las fuerzas armadas, con o sin legalidad internacional. Los crímenes de agresión (incluidos, entre otros, la invasión, la ocupación militar, la anexión mediante el uso de la fuerza, el bombardeo y el bloqueo militar de puertos) se consideran equivalentes a una Guerra.

HOGAR/ CASA

Su lugar de residencia habitual en Su País de origen.

HUELGA

El cese colectivo de la actividad laboral o la negativa a trabajar dictada por un conjunto de empleados como forma de protesta.

INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE

Situación que inhabilita al Asegurado para la realización de todas o de las fundamentales tareas de Su profesión habitual.

INTERMEDIARIO

El Intermediario (organizador del viaje y/o distribuidor autorizado) es MSC CRUISES S.A, (en adelante «MSC»), con domicilio social y sede en 1206 Ginebra (Suiza), Avenue Eugène Pittard 16, CHE, inscrita en el Registre du Commerce con el n°. CH-660-0459006-3, VAT 112.808.357. En referencia a esta póliza, MSC actúa como organizador de viajes y distribuidor autorizado.

LESIONES GRAVES

Lesiones incapacitantes para viajar causadas por un Accidente.

Más concretamente, para que usted pueda beneficiarse de las coberturas de anulación e interrupción del Viaje:

- cuando se trate de una Lesión Grave que le afecte a usted o a un Compañero de Viaje, un médico colegiado deberá declarar que usted o Su Compañero de Viaje no están en condiciones de viajar en la fecha de salida, lo que el médico deberá hacer constar en el certificado médico
- en caso de enfermedad de una persona que no sea usted o Su Compañero de Viaje, un médico colegiado deberá hacer constar en el certificado médico que es necesaria Su presencia a su lado o que la persona debe permanecer hospitalizada para recibir tratamiento durante más de 48 horas.

LOCALES PROFESIONALES

Inmuebles que sean propiedad del Asegurado (o de una empresa de la que sea dueño), o que estén alquilados por el (o por la empresa de la que sea dueño) y que son utilizados para el ejercicio de la actividad profesional del Asegurado.

MONTAÑISMO

El montañismo es un deporte al aire libre que consiste en escalar y atravesar montañas utilizando una mezcla de senderismo, escalada en roca y técnicas avanzadas (por ejemplo, utilizando cuerdas, crampones y piolets). Suele requerir equipo y habilidades especiales para afrontar pendientes pronunciadas, hielo y condiciones meteorológicas extremas. A diferencia del senderismo normal, el montañismo es arriesgado y puede resultar peligroso debido a la

imprevisibilidad del terreno, la altitud y la dureza del entorno. Requiere una planificación cuidadosa, fuerza física y una gran atención a la seguridad. Incluye escalada en roca, escalada en hielo, trekking (incluido el trekking a más de 4000 metros sin equipo de escalada) y alpinismo.

NUESTRO DIRECTOR MÉDICO

El médico o facultativo designado por la Aseguradora al objeto de comprobar el estado de salud del Asegurado.

PAÍS DE ORIGEN

País donde Ud. vive y es residente a efectos fiscales.

PAREJA DE HECHO

Persona mayor de edad con la que se mantenga una relación de pareja de hecho. Debe acreditarse una convivencia previa mínima de 6 meses.

PENALIZACIÓN

La cantidad cobrada por MSC cuando se cancela el Viaje.

Para más detalles, consulte el cargo por Penalización explicado en Su contrato de crucero proporcionado por MSC.

PÉRDIDA DE EXTREMIDAD

Pérdida total de uso de una extremidad por separación física a nivel o por encima de la muñeca, en caso de brazo o el tobillo, en caso de pierna.

PÉRDIDA DE VISIÓN

Pérdida de visión total y permanente sin previsión de mejora en ambos ojos o en un ojo cuando el grado de visión restante después de la corrección sea de 3/60 o menos en la Escala de Snellen.

PÓLIZA

El presente contrato de seguro.

El contrato de seguro está compuesto por las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Especiales y el Certificado de Seguro. En caso de contradicción, las Condiciones Especiales prevalecerán sobre las Condiciones Generales, y el Certificado de Seguro prevalecerá tanto sobre las Condiciones Especiales como sobre las Condiciones Generales.

OPERACIONES BÉLICAS

Disturbios violentos, motines y hostilidades, insurrecciones, rebeliones, golpes de estado, revoluciones, guerras civiles, conmociones civiles, conspiraciones, ley marcial y estado de sitio.

ROBO CON VIOLENCIA

Amenaza o ejercicio de violencia física contra el Asegurado y acto de vandalismo contra usted o un vehículo a motor cerrado con llave o un allanamiento de morada cerrado con llave.

SUSTITUTO LABORAL

La persona que sustituye al Asegurado en el trabajo durante el Viaje

TERCERO

Cualquier persona que no tenga la condición de Asegurado, Familiar, Familiar de Tercer Grado o Compañero de Viaje. A efectos de la Cobertura de Responsabilidad Civil y de Responsabilidad Civil por Deportes de Inviernos, esta definición no incluye a las personas a las que el Asegurado está vinculado contractualmente en ejercicio de Su actividad profesional y frente a las cuales el Asegurado podría tener una responsabilidad civil profesional. Esta definición no será de aplicación en caso de responsabilidad civil profesional

ACTO TERRORISTA

Un acto, incluidos entre otros el uso de fuerza o violencia y/o la amenaza de aplicarla, de cualquier persona o grupo(s) de personas, tanto si actúan solas como en nombre de, o en relación con, cualquier organización, organizaciones o gobierno(s), cometido por ideologías políticas, religiosas, ideológicas o similares, incluida la intención de influir en

cualquier gobierno y/o de sembrar el pánico entre el público en general o en un sector del mismo. Cualquier acto terrorista deberá ser considerado oficialmente como tal por una autoridad pública del lugar donde hubiera acaecido.

TOMADOR DE LA PÓLIZA

La persona física que suscribe la presente Póliza

VIAJE

El servicio contratado con MSC. Puede incluir las prestaciones vendidas con el Viaje: vuelos, billetes de tren, crucero, reservas de hotel, alojamiento, excursiones o cualquier otro servicio adquirido a través del paquete de viaje.

El período de viaje desde la Fecha de Salida hasta la Fecha de Llegada.

Condiciones Generales – MSC Global Protection

SANCIONES INTERNACIONALES Y PERÍMETRO GEOGRÁFICO

La Aseguradora no proporcionará cobertura, pagará siniestro alguno ni proporcionará servicio alguno descrito en la Póliza si con ello la Aseguradora se expone a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de resoluciones de las Naciones Unidas, a sanciones comerciales y económicas o a alguna sanción prevista en las leyes o normas de la Unión Europea o Francia o Reino Unido o de los Estados Unidos de América. Para más detalles, visite:

<https://www.europ-assistance.com/who-we-are-international-regulatory-information/>

ATENCIÓN

Solo se beneficiará de la cobertura de la presente Póliza si ha respetado las recomendaciones oficiales sobre viajes publicadas por una autoridad gubernamental de Su País de Origen en la Fecha de Salida. Las recomendaciones incluyen las «contraindicaciones de viajes o de desplazamientos, salvo si son indispensables».

En caso de que usted sea estadounidense y estuviese viajando a Cuba y/o Venezuela, deberá presentar documento(s) que acredite(n) que ha viajado a Cuba y/o Venezuela en cumplimiento de las leyes de los Estados Unidos para que podamos proporcionarle un servicio o hacerle un pago.

Los países excluidos y/o restringidos estén detallados en cada momento en: <https://www.europ-assistance.es/informacion-legal/Informacion-sobre-sanciones-internacionales-y-paises-excluidos>

1. SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

El consentimiento del Tomador de la Póliza a la suscripción de la Póliza puede proporcionarse electrónicamente (a través de una página web de Internet o por correo electrónico), o de forma oral en el caso de ventas telefónicas a distancia, o por escrito en caso de compra en las instalaciones de un distribuidor.

La presente cobertura está sujeta al pago de la prima por parte del Tomador de la Póliza.

La residencia principal del Asegurado debe estar en el País de Origen (España), donde el Tomador contrató la Póliza.

2. DURACIÓN

DURACIÓN DE LA PÓLIZA

Sujeto al pago de la prima por parte del Tomador de la Póliza, la fecha de inicio de la Póliza es:

- en caso de venta en las instalaciones de un distribuidor (incluido el Organizador del Viaje): la fecha en la que el Tomador de la Póliza dio su consentimiento expreso a la suscripción de la Póliza;
- en caso de venta telefónica: la fecha en que el Tomador de la Póliza dio su consentimiento telefónicamente a la suscripción de la Póliza;
- en caso de venta a través del sitio web o por correo electrónico: la fecha en que se confirmó al Tomador de la Póliza la suscripción de la Póliza por correo electrónico. Si la confirmación por correo electrónico se retrasa por problemas informáticos, la fecha de inicio es la que figura en el certificado de seguro.

La Póliza finaliza en la fecha indicada en el Certificado de Seguro o, por defecto, el día de finalización de la cobertura tal y como se explica más abajo.

Los Viajes comprados por el tomador del seguro no deben durar más de 60 días consecutivos para los Viajes de ida y vuelta e sólo para los World Cruises, dura hasta el final del crucero.

Las fechas de inicio y fin de la Póliza de seguro de Viaje figuran en el certificado de seguro.

DURACIÓN DE LAS COBERTURAS

Si ha contratado la cobertura de cancelación o pérdida de salida, estará cubierto desde el momento en que reserve el Viaje o pague la prima del seguro, lo que ocurra más tarde. La cobertura finaliza al inicio del Viaje, cuando usted utiliza (o debía utilizar) el primer servicio de Viaje pagado.

Para la Cobertura de Asistencia en Carretera, Usted está cubierto desde 48 horas antes de la hora de salida y 48 horas después de la finalización de Su Viaje.

Para la cobertura de todas las demás prestaciones, Usted está cubierto durante la duración del Viaje.

La cobertura de todas las demás prestaciones comienza cuando sale de Su País de Origen en la Fecha de Salida o cuando usted utiliza el primer servicio de Viaje pagado. La cobertura finaliza cuando regresa a Su País de Origen en la fecha de finalización o cuando finaliza el viaje o cuando se utiliza el último servicio de Viaje pagado.

3. DERECHO DE DESISTIMIENTO

El Tomador de la Póliza tiene derecho a desistir de la Póliza si ésta ha sido contratada a distancia, con efectos inmediatos desde la notificación de desistimiento. En este caso, podrá desistir en un plazo de 14 días desde la fecha de inicio de la Póliza a través de la agencia de viajes en caso de haber reservado mediante un intermediario de MSC, o a través del Centro de Contacto de MSC en caso de una reserva directa.

Puede usar el siguiente modelo: "Por la presente, Sr./Sra., [nombre y apellidos, dirección] renuncio a mi suscripción a la Póliza n.º XXXXX a la que me adherí el (fecha), aportando Certificado de Adhesión XXXX, el (fecha). Firma".

Reembolsaremos los importes íntegros pagados en un plazo máximo de treinta (30) días naturales a partir de la recepción de la solicitud de desistimiento, siempre que no se haya presentado o se planee presentar una declaración de siniestro y que no haya ocurrido ningún incidente que pueda dar lugar a tal declaración.

4. PRIMA

La prima incluye los impuestos y tarifas vigentes aplicables a los contratos de seguro.

El Tomador de la Póliza debe pagar la prima a la Aseguradora en la fecha de suscripción. En caso de impago de la prima, la Aseguradora reclamará al Tomador de la Póliza las primas impagas.

5. PAGO DE SINIESTROS

El importe de la pérdida de la cual nos responsabilizamos se pagará dentro de los 30 días posteriores a la recepción del justificante de la pérdida y o con un acuerdo de liquidación del siniestro pactado por Nosotros.

El pago de cualquier indemnización al Asegurado se efectuará en la misma divisa utilizada por el Tomador de la Póliza para pagar la prima.

6. DECLARACIONES FALSAS, INCORRECTAS O FALTA DE INFORMACIÓN

Si hace declaraciones falsas o incorrectas o no está dispuesto a proporcionarnos la información que le requerimos, podemos rehusar total o parcialmente su siniestro o anular la póliza, en la medida en que lo permita la ley.

7. DEBER DE SALVAMENTO

Tiene la obligación de emplear todos los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro.

8. 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.

9. OTROS SEGUROS

Si la Aseguradora lo solicita, el Tomador del Seguro deberá notificarle por escrito si dispone de otros contratos de seguro que cubran los mismos riesgos que los cubiertos por esta Póliza.

En caso de siniestro, el Asegurado deberá comunicarlo a todos los aseguradores, indicando a cada uno de ellos el nombre de los demás.

Cada aseguradora sólo será responsable del pago de la indemnización en proporción a su respectiva cuota de riesgo.

Esta Póliza es complementaria a cualquier otro seguro válido, siempre que no sea el seguro de automóviles (cuando se es pasajero particular sin responsabilidad) o el seguro de responsabilidad civil.

10. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

El presente contrato queda sometido a la legislación y jurisdicción española. Será juez competente para el reconocimiento de las acciones derivadas del mismo el del domicilio del Asegurado.

11. CESIÓN

Vd. no puede ceder la Póliza sin contar para ello con nuestro consentimiento previo por escrito.

12. PLAZOS DE 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).

El plazo de prescripción comenzará a contarse desde el día en que dichas acciones pudieran ejercitarse.

13. DECLARACIÓN DE SINIESTROS

Si desea declarar un siniestro, diríjase a la siguiente página web:

<https://msc.eclaims.europ-assistance.com/>

Esta es la forma más fácil de contactarnos.

También puede escribirnos a la siguiente dirección postal:

Europ Assistance Service Indemnisations GCC

Apdo de Correos 36347 - 28020 Madrid – ESPAÑA

Correo electrónico: claimsmmc@roleurop.com

14. DOCUMENTOS PARA LA DECLARACIÓN DE SINIESTROS

Antes de tramitar un Siniestro, puede ser necesario que aporte determinados documentos para validar la cobertura y facilitar su gestión. Además de lo que se especifica en cada cobertura, en el cuadro siguiente se indican los documentos que Le podemos pedir que presente.

Esta lista es un resumen de la información que Le podemos pedir y no es exhaustiva. Es posible que Le solicitemos información o documentos adicionales para respaldar Su reclamación; consulte la sección específica de cada cobertura

COBERTURA(S)	DOCUMENTOS E INFORMACIÓN
Todas las coberturas	- Su nombre e información de contacto. - Justificantes de los hechos constitutivos de un evento asegurado (informe médico, certificado de defunción, documentos hospitalarios, informe policial, justificante de su despido o cese por parte de Su empleador, etc.). - Correo electrónico de confirmación o recibos de la reserva. - Recibos y facturas detalladas de todos los gastos o costes incurridos.
Cancelación e Interrupción	- Formulario de informe médico, si lo solicitamos. - Justificante del parentesco entre el Asegurado y un Familiar o Familiar de Tercer Grado. - Facturas, comprobantes de pago y cualquier otro documento que justifique el coste de las actividades o excursiones prepagados y no reembolsables - Cualquier documentación o justificante de los reembolsos recibidos del proveedor o proveedores o del Transportista. - Desglose de los gastos ocasionados por la interrupción del Viaje.
Equipaje y Documentos de viaje	- Parte de irregularidades del equipaje (P.I.R.) emitido por la compañía aérea o un documento equivalente. - La declaración del Siniestro ante las autoridades competentes (policía o equivalente en el lugar donde se ha producido el Siniestro). - Una lista de los artículos objeto de robo o siniestro total y un justificante de su valor económico.
Accidentes personales	Justificante del daño corporal (informes médicos, certificado de defunción, documentos hospitalarios).
Responsabilidad civil	- La reclamación de terceros y los datos de dichos terceros. - Una descripción de las circunstancias del suceso. - Una declaración de los posibles testigos.
Pérdida de salida y Retraso en la salida	Confirmación de la compañía aérea, ferroviaria o naviera, indicando la hora de salida prevista y la hora de salida real.
Asistencia en carretera	- Tarjeta Verde del Vehículo o equivalente según la ley vigente en el país de residencia del Asegurado - Certificado de Registro del Vehículo o equivalente según la ley vigente en el país de residencia del Asegurado - Número de Póliza de Seguro - Denuncia de robo ante las autoridades competentes en caso de robo del vehículo

15. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

Estamos comprometidos con ofrecerle un nivel excepcional de servicio y atención. Somos conscientes de que las cosas pueden salir mal y que en ocasiones quizá crea que no le hemos prestado el servicio que esperaba por Nuestra parte. Si esto ocurre, queremos que nos lo cuente, para intentar corregir cualquier error. Si tiene alguna queja sobre cualquier cuestión relativa a Su seguro, en primer lugar, escriba a:

INTERNATIONAL COMPLAINTS

P. O. BOX 36009

28020 Madrid - ESPAÑA

Por correo electrónico a

complaints@roleurop.com

Si Usted no queda satisfecho con Nuestra respuesta final o no hemos contestado en un plazo de dos meses, 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 Fondos de Pensiones

Servicio de Reclamaciones

Pº de la Castellana, 44

28046- MADRID

Teléfonos: 952249982 / 902191111

[http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/ InformacionProcedimiento.aspx](http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx)

Esto no afectará a su derecho a emprender acciones legales contra nosotros.

¿Cuáles son las exclusiones generales de su póliza? MSC Global Protection

Estas exclusiones se aplican a todas las secciones de cobertura de Su Póliza. Además, las secciones individuales de cobertura pueden tener exclusiones específicas adicionales, que se aplican además de estas exclusiones generales.

Su Póliza no le cubre por ninguna reclamación resultante directa o indirectamente de cualquiera de las siguientes situaciones:

- Un Acto Terrorista, excepto para las siguientes coberturas: asistencia médica y no médica. Consulte las condiciones específicas que se aplican a dichas coberturas;
- Las consecuencias de actos intencionados o de una conducta dolosa por parte del Asegurado, por un Compañero de Viaje o por un Familiar;
- Enfermedades o Accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas (con un nivel de alcohol igual o superior a 0,5 gramos por litro de sangre o 0,25 miligramos por litro de aire espirado, en caso de incidente con un vehículo);
- El consumo de narcóticos, drogas o medicamentos que no hayan sido prescritos por un médico; Suicidio, intento de suicidio o autolesiones por parte de un Asegurado, un Familiar o un Compañero de Viaje;
- En caso de epidemia o pandemia causada por cualquier enfermedad infecciosa contagiosa, incluso si está originada por una cepa nueva, que esté reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) o por toda autoridad competente de Su país de residencia o de cualquier país que vaya a visitar o atravesar durante Su Viaje. Esta exclusión no se aplica si una epidemia de Covid-19 y todas sus variantes/mutaciones provoca una enfermedad grave o la muerte de usted, de un miembro de su familia o de la persona encargada del cuidado de menores o adultos discapacitados de los que usted sea representante legal o tutor legal o sustituto profesional;
- Las consecuencias de una cuarentena y/o de medidas de restricción de desplazamientos decididas por una autoridad competente, que podrían afectar al Asegurado o a Su Compañero de Viaje antes o durante Su Viaje;
- Guerras, manifestaciones, Operaciones Bélicas, Catástrofes Naturales, sabotaje y huelgas;
- La participación del Asegurado en cualquier tipo de apuestas, desafíos o peleas;
- La práctica de competiciones deportivas o competiciones motorizadas (carreras o rallies); La práctica de una de las siguientes actividades o deportes peligrosos: boxeo, levantamiento de pesas, lucha, artes marciales, bobsleigh, espeleología, parapente, vuelo en globo, paracaidismo, esgrima, Montañismo, saltos de esquí, vuelos en planeador o ULM, ala delta, skidoo/moto de nieve y deportes de aventura como rafting, puenting, aguas bravas (hidrospeed), deportes de buceo (paracaidismo, buceo con trampolín, submarinismo);
- Las consecuencias de la transmutación del núcleo atómico, así como la radiación causada por la aceleración artificial de partículas atómicas o cualquier irradiación de una fuente de energía de naturaleza radioactiva;
- Catástrofe Natural;
- Las consecuencias derivadas del uso o la posesión de explosivos o armas de fuego;
- Las consecuencias de la cirrosis alcohólica;

- Usted tiene una psicosis, neurosis, trastorno de personalidad, trastorno psicosomático o estado depresivo;
- Además, no están cubiertas las siguientes circunstancias o prestaciones relacionadas con el embarazo:
 - sucesos ocurridos después de las 28 semanas de embarazo, sin un certificado médico de un facultativo autorizado que confirme su capacidad para viajar, excepto si no tenía conocimiento de Su embarazo en la fecha de contratación de la Póliza;
 - Pruebas o tratamientos que sean revisiones periódicas o habituales no relacionadas con urgencias médicas o que sean específicas de defectos congénitos o enfermedades congénitas;
 - Aborto, excepto si está relacionado con una Enfermedad Grave o una Lesión Grave.

Condiciones Especiales – MSC Global Protection

SECCIÓN A - COBERTURA DE CANCELACIÓN, CANCELACIÓN DE EXCURSIONES DURANTE EL VIAJE O INTERRUPCIÓN DEL VIAJE

COBERTURA DE CANCELACIÓN

QUÉ COBERTURAS SE INCLUYEN:

En caso de que Usted cancele el Viaje, la Aseguradora le reembolsará los gastos incurridos directamente por Vd. para la cancelación del Viaje, **como** la Penalización no reembolsable cobrada por MSC aplicable a los gastos de Viaje.

Usted está cubierto en caso de que ocurra alguno de los siguientes hechos asegurados antes del inicio del Viaje, con sujeción a la aplicación de las exclusiones y a los límites mencionados en el Cuadro de Coberturas.

Las siguientes partidas quedarán excluidas, del coste de cancelación del importe reembolsado: tasas aeroportuarias, tasas de servicios portuarios, primas de seguros, costes de los servicios.

Si el evento asegurado solo es aplicable a un Asegurado, los restantes Asegurados están legitimados para acogerse a la cobertura correspondiente al mismo evento asegurado de cancelación.

La Aseguradora pagará esta Penalización reclamada contractualmente por MSC a:

- Usted

y, siempre que estén asegurados e incluidos en la misma póliza de seguro:

- un Familiar ;

- uno de Sus Compañeros de Viaje.

Nota: se aplicará una Franquicia del 15 % de la Penalización cobrada por la MSC para todos los eventos asegurados que se enumeran a continuación, excepto en caso de muerte u hospitalización.

Si la Penalización excede la cobertura máxima, el importe de la Franquicia se calculará sobre esta última.

La responsabilidad de la Aseguradora se limita a los importes indicados en el Cuadro de Garantías.

Los eventos asegurados son:

1. Enfermedad Grave (**incluyendo Enfermedades Graves relacionadas con Enfermedad Preexistentes**), Lesiones Graves o muerte de:
 - Un Asegurado.
 - Un Compañero de Viaje
 - Un Familiar.
 - La persona designada para la custodia de menores o personas dependientes de las que un Asegurado sea responsable;
2. Cualquier otro acontecimiento incierto que le impida a Usted, a un Familiar o a Su Compañero de Viaje realizar su Viaje y que no figure en los puntos anteriores, sujeto a las siguientes condiciones:

- a) en el momento en que Usted reservó su Viaje o -si es posterior- en el momento en que adquirió la Póliza, Usted no conocía y no podía razonablemente prever ni esperar el obstáculo inmediato, real y grave que le impide realizar su Viaje; y
- b) existe un nexo causal directo entre el suceso y el obstáculo para Su Viaje; y
- c) pueda aportar pruebas documentales objetivas del motivo que le impide realizar su viaje (como en el caso de algunos de los ejemplos que se ofrecen a continuación, en la sección «DOCUMENTOS E INFORMACIÓN NECESARIOS PARA SOLICITAR UN PAGO DE GASTOS»).

EXCLUSIONES:

Solo está cubierto por los hechos asegurados enumerados en la sección «Qué está cubierto» y en la medida que se describe en el mismo. Además, Usted no está cubierto por las consecuencias de ninguno de los siguientes hechos, que están excluidos de esta cobertura:

- La falta o imposibilidad de vacunación o de seguir el tratamiento médico necesario para poder viajar a determinados países, excepto si un médico le aconseja que no reciba la vacuna o el tratamiento por razones médicas.
- Las consecuencias de un Accidente producido antes de la suscripción a la Póliza.

DOCUMENTOS E INFORMACIÓN NECESARIOS PARA SOLICITAR UN PAGO DE GASTOS RELATIVOS A LA COBERTURA DE CANCELACIÓN DEL VIAJE:

Será necesario aportar la siguiente documentación para que sea admitida a trámite una declaración de siniestro:

1. Documentos que demuestren los hechos constitutivos de un evento asegurado bajo esta cobertura (informe médico, certificado de defunción, documentación del hospital, informe policial, denuncias presentadas en las comisarías de policía...).
2. Impreso que Nosotros le proporcionaremos que deberá ser cumplimentado por el médico que atienda al Asegurado u otra persona que reciba tratamiento médico en relación con la cancelación. Este documento será necesario únicamente en aquellos casos en que se haya facilitado insuficiente información sobre el estado de salud de la persona en cuestión.
3. Copia del documento de cancelación del Viaje, emitido por el Organizador del Viaje u otro distribuidor, donde figuren los gastos económicos incurridos como consecuencia de la cancelación del Viaje, así como el justificante del pago. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales o cualquier otro documento que consideremos necesario para gestionar Su caso.
4. Si la cancelación se debe a uno de los eventos asegurados bajo esta cobertura en los que se vea implicado un Familiar o un Familiar de Tercer Grado, se presentará un documento que demuestre la relación existente entre el Asegurado y el Familiar o Familiar de Tercer Grado (por ejemplo, una partida de nacimiento/afiliación familiar para cada una de las Partes implicadas o el libro de familia), si dichos documentos existen en el país en el que el Asegurado hubiera realizado la reserva

Si tiene cualquier problema a la hora de proporcionar la anterior documentación, siempre puede aportar otro documento con valor legal equivalente (p. ej., certificado notarial) e incluir la información pertinente.

La Aseguradora se compromete a respetar la confidencialidad de la información facilitada en el transcurso de la contratación del seguro o de la declaración de un siniestro. Toda la información médica deberá ser enviada en un sobre marcado como "Confidencial / Privacidad Médica" al objeto de que el documento sea leído exclusivamente por el Director médico de la Aseguradora.

CANCELACIÓN DE EXCURSIONES DURANTE EL VIAJE

QUÉ COBERTURAS SE INCLUYEN:

En caso de que Usted cancele el Viaje, la Aseguradora le reembolsará los gastos incurridos directamente por Vd. para la cancelación de excursión no reembolsables y desembolsados por Usted a través del paquete de viaje.

Usted está cubierto en caso de que ocurra alguno de los siguientes hechos asegurados antes del inicio del Viaje, con sujeción a la aplicación de las exclusiones y a los límites mencionados en el Cuadro de Coberturas.

La responsabilidad de la Aseguradora se limita a los importes indicados en el Cuadro de Garantías.

Los eventos asegurados son:

1. Enfermedad Grave, Lesiones Graves de :
 - Un Asegurado.
2. Muerte de:
 - Un Asegurado.
 - Un Compañero de Viaje
 - Un Familiar.

Para este evento asegurado (punto 2), si Usted viaja como parte de un grupo preestablecido, sólo podrá designar a un Acompañante de Viaje para esta cobertura.

DOCUMENTOS E INFORMACIÓN NECESARIOS PARA SOLICITAR UN PAGO DE GASTOS RELATIVOS A LA COBERTURA DE CANCELACIÓN DEL VIAJE:

Será necesario aportar la siguiente documentación para que sea admitida a trámite una declaración de siniestro:

1. Documentos que demuestren los hechos constitutivos de un evento asegurado bajo esta cobertura (informe médico, certificado de defunción, documentación del hospital, informe policial, denuncias presentadas en las comisarías de policía...).
2. Copia del documento de cancelación del Viaje, emitido por el Organizador del Viaje u otro distribuidor, donde figuren los gastos económicos incurridos como consecuencia de la cancelación del Viaje, así como el justificante del pago. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales o cualquier otro documento que consideremos necesario para gestionar Su caso.
3. Si la cancelación se debe a uno de los eventos asegurados bajo esta cobertura en los que se vea implicado un Familiar o un Familiar de Tercer Grado, se presentará un documento que demuestre la relación existente entre el Asegurado y el Familiar o Familiar de Tercer Grado (por ejemplo, una partida de nacimiento/afiliación familiar para cada una de las Partes implicadas o el libro de familia), si dichos documentos existen en el país en el que el Asegurado hubiera realizado la reserva

Si tiene cualquier problema a la hora de proporcionar la anterior documentación, siempre puede aportar otro documento con valor legal equivalente (p. ej., certificado notarial) e incluir la información pertinente.

COBERTURA DE INTERRUPCIÓN DEL VIAJE

QUÉ COBERTURAS SE INCLUYEN:

En caso de que interrumpa Su Viaje, la Aseguradora le reembolsará los gastos incurridos directamente por Vd. por la interrupción del Viaje, siempre y cuando se produzca uno de los eventos asegurados indicados más adelante.

Vd. está cubierto desde la Fecha de Salida hasta la Fecha de Llegada.

La Aseguradora cubre los gastos incurridos correspondientes al alojamiento de los días del Viaje no utilizados (gastos de crucero, incluido el camarote, cualquier servicio prepagado y no reembolsable adquirido con el paquete de viaje), y los gastos incurridos por un Asegurado para volver a Su Hogar.

Si necesita volver a casa antes de lo previsto, deberá ponerse en contacto con nosotros a la mayor brevedad posible.

La cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable se indican en el Cuadro de Garantías.

Las siguientes partidas quedarán excluidas del importe reembolsado: tasas aeroportuarias, tasas de servicios portuarios, primas de seguros, costes de los servicios.

Si se ha realizado un pago con puntos de viajero aéreo frecuente, millas aéreas, puntos de tarjeta de fidelidad o similares, la liquidación de Su declaración de siniestro se basará en la tarifa más baja publicada del vuelo u hotel originalmente reservado, en caso de ser intransferibles.

Le proporcionaremos esta cobertura siempre y cuando sea necesario e inevitable interrumpir Su Viaje a raíz de uno de los siguientes eventos asegurados:

1. Enfermedad Grave, Lesiones Graves o muerte de:

- Un Asegurado.
- Un Compañero de Viaje
- Un Familiar.
- La persona designada para la custodia de menores o personas dependientes de las que un Asegurado sea responsable.

Condiciones específicas de esta cobertura:

Calcularemos la compensación derivada de la correspondiente declaración de siniestro por interrupción del Viaje, teniendo en cuenta el día previsto en que hubiera vuelto a Su Hogar o el día en que hubiera sido ingresado en un hospital como paciente. La compensación económica derivada de la declaración de siniestro se calculará únicamente en función de los días completos que Vd. no hubiera utilizado, incluyendo el día en que hubiera satisfecho los trámites de salida para regresar a Su Hogar.

En caso de que tenga que interrumpir Su Viaje pero no vuelva a Su Hogar, solamente cubriremos los perjuicios económicos que habría sufrido si hubiera regresado a Su Hogar.

Los costes de Su Viaje de vuelta originalmente previsto no estarán cubiertos en caso de que hubiésemos pagado costes de viaje adicionales para que Vd. interrumpa Su Viaje.

EXCLUSIONES:

Solo está cubierto por los hechos asegurados enumerados en la sección «Qué está cubierto» y en la medida que se describe en el mismo. Además, Usted no está cubierto por las consecuencias de ninguno de los siguientes hechos, que están excluidos de esta cobertura:

- Las consecuencias de un Accidente producido antes de la suscripción a la Póliza.

DOCUMENTOS E INFORMACIÓN NECESARIOS PARA SOLICITAR UN PAGO DE GASTOS RELATIVOS A LA COBERTURA DE INTERRUPTIÓN DEL VIAJE:

1. Documentos que demuestren los hechos constitutivos de un evento asegurado bajo esta cobertura (informe médico, certificado de defunción, documentación del hospital, informe policial, denuncias presentadas en las comisarías de policía...).

2. Impreso que Nosotros le proporcionaremos que deberá ser cumplimentado por el facultativo médico autorizado que atienda al Asegurado o a otra persona que reciba tratamiento médico en relación con la interrupción del Viaje. Este documento será necesario únicamente en aquellos casos en que se haya facilitado insuficiente información sobre el estado de salud de la persona en cuestión.
3. Copia del e-mail de confirmación y/o recibos justificantes del Viaje contratado.
4. Copia de los documentos donde figuren los costes causados por la interrupción del Viaje, emitidos por el Organizador del Viaje u otro distribuidor y que contengan un desglose de los importes y conceptos implicados, así como una copia de las condiciones generales de venta.
5. Si la interrupción del Viaje se debe a uno de los eventos asegurados anteriores en los que se vea implicado un Familiar o un Familiar de Tercer Grado, se presentará un documento que demuestre la relación existente entre el Asegurado y el Familiar o el Familiar de Tercer Grado (por ejemplo, una partida de nacimiento/libro de familia de cada una de las Partes involucradas).

Si tiene cualquier problema a la hora de proporcionar la anterior documentación, siempre puede aportar otro documento con valor legal equivalente (p. ej., certificado notarial) e incluir la información pertinente.

La Aseguradora se compromete a respetar la confidencialidad de la información facilitada en el transcurso de la contratación del seguro o de la declaración de un siniestro. Toda la información médica deberá ser enviada en un sobre que contenga la indicación de "Confidencial / Privacidad Médica" al objeto de que el documento sea leído exclusivamente por Nuestro Director Médico.

SECCIÓN B - COBERTURA DE ASISTENCIA MÉDICA

Si necesita asistencia médica, puede contactarnos por teléfono al número siguiente: +34 9 15 14 13 64

Las garantías mencionadas en esta sección serán organizadas por la Aseguradora y se limitarán a aquellas efectivamente suscritas o, en circunstancias específicas, que hayan sido autorizadas. Vd. está cubierto desde la Fecha de Salida hasta la Fecha de Llegada.

En caso de urgencia, la Aseguradora no actuará como sustituto de los servicios públicos locales. En determinadas circunstancias, el uso de los servicios públicos locales es obligatorio en el marco de la normativa local y/o internacional.

Todas las garantías se prestan bajo la condición de que la intervención de la Aseguradora esté autorizada por los servicios de emergencias locales o la legislación y normativa aplicables en el país donde Vd. requiera asistencia. Además, se Le recuerda que la Aseguradora y sus agentes se someten a las restricciones impuestas a la libre circulación de personas y bienes, publicadas por la Organización Mundial de la Salud o el Estado competente. Finalmente, las compañías de transporte de pasajeros (en concreto, las líneas aéreas) podrán imponer unos términos y condiciones especiales en el caso de pasajeros con ciertas afecciones que podrán modificarse sin previo aviso (de este modo, las líneas aéreas podrán exigir reconocimientos médicos, un certificado médico, etc.). Como consecuencia de ello, todas las coberturas incluidas en esta sección están condicionadas a la aceptación y disponibilidad de las compañías de transporte de pasajeros.

Si se produce un Acto Terrorista durante su Viaje, las garantías mencionadas en esta sección serán organizadas por la Aseguradora sólo si:

- el país al que viaja no ha sufrido un Acto Terrorista en los últimos 30 días anteriores a la fecha de entrada en vigor de Su cobertura, y
- no existían recomendaciones oficiales que desaconsejaran el Viaje por parte de una autoridad gubernamental de Su País de Origen en el momento de contratar la Póliza.

También organizaremos las coberturas mencionadas en esta sección para Enfermedades relacionadas con Enfermedad Preexistente.

La cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable se indican en el Cuadro de Garantías.

QUÉ COBERTURAS SE INCLUYEN:

Gastos médicos ocasionados durante el Viaje

¿Qué gastos médicos pagamos?

Si Vd. sufre una Enfermedad o tiene un Accidente durante Su Viaje, pagaremos la diferencia entre los gastos incurridos y el importe reembolsado por Su régimen de Seguridad Social y/o por el seguro de asistencia médica privado que tenga suscrito y que se deriven de las partidas siguientes:

- Gastos médicos
- Medicamentos recetados por un médico
- Gastos hospitalarios
- Gastos de ambulancia, por el trayecto hasta el hospital más próximo en el supuesto de que así lo indique un médico.
- Gastos de primeros auxilios en caso de rescate y búsqueda en el mar

La cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable se indican en el Cuadro de Garantías.

Podemos abonar la diferencia entre los gastos en que incurra y el importe reembolsado por Su Seguridad Social y el seguro de salud privado que tenga.

¿Estás cubierto en caso de que no intervengamos directamente o decides no volver a casa cuando así te lo aconseje nuestro Director médico?

Si – a causa de la urgencia – no hemos intervenido en la asistencia directamente, en cuanto a los gastos que deban ser reembolsables, Vd. deberá proporcionar copia de las facturas y justificante del pago, así como un informe médico completo en el que se especifiquen las circunstancias, el diagnóstico y el tratamiento prescrito, permitiendo así identificar la Enfermedad o el Accidente que hubiera sufrido y, por último, en su caso, una copia del finiquito de cantidades reembolsadas por parte de la Seguridad Social y/o de Su seguro de asistencia privado. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales o cualquier otro documento que consideremos necesario para gestionar Su caso.

Si Nuestro Director Médico indica una fecha en la que sea viable y práctico repatriarle, pero Vd., por el contrario, decide permanecer en Su destino, Nuestra responsabilidad de pago de cualquier coste adicional bajo esta cobertura de la Póliza con posterioridad a dicha fecha se limitará a lo que habríamos pagado si se hubiera producido Su repatriación en el momento indicado por Nuestro Director Médico.

Hospitalización debido a Enfermedad o Accidente durante el Viaje

Si Vd. sufre una Enfermedad o tiene un Accidente durante Su Viaje, y siempre y cuando este acontecimiento le impida proseguir Su Viaje y requiera asesoramiento médico inmediato, organizaremos y asumiremos los costes de traslado al hospital o clínica más próximo y el regreso – bien a Su Hogar o a Su lugar de residencia vacacional (decisión que tomará Nuestro Director Médico).

Nosotros, tan pronto como recibamos la correspondiente notificación al respecto, organizaremos, junto a Nuestro Director Médico y a los médicos que le estén tratando, el traslado necesario.

¿Podrías solicitar que te trasladen a un hospital cercano a su Casa?

Si Nuestros servicios médicos autorizan Su traslado a un hospital mejor equipado o especializado próximo a Su Casa, Nosotros, decidiremos, organizaremos y asumiremos económicamente dicho traslado:

- de conformidad con el nivel de gravedad de Su Enfermedad y
- empleando los medios de transporte más adecuados.

La decisión del medio de transporte, del hospital, así como del tiempo y condiciones del traslado será exclusiva de Nuestro Director Médico. La decisión la adoptará Nuestro Director Médico a partir de la información proporcionada por Vd. o por el solicitante.

Si Vd. se niega a ser trasladado en el momento indicado por Nuestro Director Médico y bajo las condiciones que él especifique, todas las prestaciones y asistencia que se deriven de dicha decisión quedarán automáticamente suspendidas.

Envío de medicamentos no disponibles durante su viaje

Si Vd. necesita un medicamento que no se puede obtener en el lugar en el que Vd. esté durante un Viaje cubierto por esta Póliza, Nosotros nos comprometemos a localizarlo y enviárselo mediante el método más rápido disponible y sujeto a la legislación local.

La garantía se limita al envío del medicamento, siendo el coste del medicamento íntegramente a su cargo, por lo tanto, estará obligado a reembolsarnos, previa presentación de la factura correspondiente, el precio íntegro del medicamento.

Esta garantía se otorga siempre y cuando se cumplan todas y cada una de las siguientes condiciones:

- se permita la exportación del medicamento al país en cuestión;
- la importación de este medicamento esté autorizada por el país al que debería enviarse; y
- el fármaco genérico requerido o su principio activo no esté disponible en el país en el que Vd. se halle durante el Viaje cubierto por esta Póliza.

Hospitalización durante más de 5 días sin ningún Familiar a Su lado

Si, durante el Viaje, Vd. debe ser hospitalizado durante más de 5 días y no se ha desplazado ningún Familiar con Vd., Nosotros organizaremos y pagaremos un billete de ida y vuelta en avión en vuelo regular (en clase turista) o un billete de tren (en primera clase) desde su País de Origen para un Familiar de Su elección, de manera que pueda acompañarle a Vd. (el Asegurado hospitalizado) del hospital a Su Hogar.

Con carácter complementario, le reembolsaremos los costes de la estancia en un hotel para el mismo Familiar que haya viajado para acompañarle del hospital a Su Hogar, sujeto a la presentación de una copia de los justificantes por el importe máximo diario y por el número máximo de días que se indican en el Cuadro de Garantías.

Cuidado de una persona dependiente o de Sus hijos menores de 18 años que viajen con Vd

Si Vd. viaja con una persona dependiente o con un niño menor de 18 años que también sean personas Aseguradas, y si durante la vigencia de la Póliza, le sobreviene cualquier imposibilidad de encargarse de su cuidado por motivo de Enfermedad o Accidente y en la medida en que no haya nadie más que viaje y se pueda hacer cargo de su cuidado,

Nosotros organizaremos y asumiremos el desplazamiento de una persona designada por Vd. o por cualquiera de Sus Familiares, que sea residente en Su País de Origen, o de un Compañero de Viaje designado por nosotros para que acompañe a los niños menores de 18 años o a la persona dependiente hasta su Hogar en el período de tiempo más breve posible.

La cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable, se indican en el Cuadro de Garantías

Prolongación del Viaje y estancia en un hotel tras sufrir una Enfermedad o Accidente

Si la naturaleza de la Enfermedad o el Accidente le impide continuar Su Viaje, pero no es necesario que Vd. sea ingresado en un hospital o clínica, nosotros pagaremos el importe que se derive de la prolongación de Su estancia en el hotel cuando así lo indique el médico/facultativo que le esté tratando.

También puede solicitar que un Familiar o Su Compañero de Viaje se aloje con usted.

La cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable, se indican en el Cuadro de Garantías.

Gastos de repatriación en caso de muerte de un Asegurado durante el Viaje

Si un Asegurado fallece durante el Viaje, Nosotros organizaremos y asumiremos los costes del transporte de Sus restos mortales hasta el lugar del funeral en el País de Origen.

La cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable, se indican en el Cuadro de Garantías.

Regreso anticipado de un Compañero de Viaje

En caso de muerte de un Asegurado o en caso de que por razón de Enfermedad o Accidente organicemos el transporte de regreso del Asegurado hasta Su Hogar o a donde deba ser hospitalizado, y el resto de Compañeros de Viaje no pudiesen volver a su Hogar por los medios inicialmente previstos, nos haremos cargo de los gastos derivados del desplazamiento de dichos Compañeros de Viaje hasta (a) su Hogar o (b) el lugar donde el Asegurado trasladado haya sido hospitalizado durante el Viaje, mediante billete aéreo en vuelo regular (en clase turista) o billete de tren (en primera clase).

La cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable se indican en el Cuadro de Garantías.

¿Qué ocurre si un familiar en casa enferma mientras usted está de viaje?

Si un Familiar en casa sufre una enfermedad o una lesión mientras usted está de viaje, cubriremos :

- Los gastos médicos,
- El coste del servicio de asistencia de enfermería si fuera necesario.

La cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable se indican en el Cuadro de Garantías.

EXCLUSIONES:

Solo está cubierto por los hechos asegurados enumerados en la sección «Qué está cubierto» y en la medida que se describe en el mismo. Además, Usted no está cubierto por las consecuencias de ninguno de los siguientes hechos, que están excluidos de esta cobertura:

• Los siguientes cuidados dentales:

- Los costes de cualquier tratamiento dental permanente o rutinario;
 - Cualquier tratamiento dental o procedimiento diagnóstico previamente programado o conocido;
 - Tratamiento que, a juicio de Nuestro Director Médico, pueda retrasarse razonablemente hasta Su regreso a Su País de Origen;
 - Cualquier tratamiento dental o procedimiento diagnóstico que no esté destinado únicamente al alivio inmediato del dolor o el malestar, o al alivio de la incomodidad causada al comer;
 - El uso y desgaste normal de los dientes o las prótesis dentales;
 - Los daños causados a las prótesis dentales;
 - El tratamiento dental que implique la provisión de prótesis dentales o el uso de metales preciosos.
- Cualquier coste que se Le genere por Su participación en Deportes de Invierno;
 - El envío de medicamentos si el medicamento en cuestión ya no se fabrica;
 - Tratamiento que, a juicio de Nuestro Director Médico, pueda retrasarse razonablemente hasta Su regreso al País de Origen;
 - Tratamiento con fines cosméticos salvo que Nuestro Director Médico convenga que dicho tratamiento sea necesario como resultado de un Accidente cubierto por esta Póliza.

SECCIÓN C - COBERTURA DE ASISTENCIA (NO MÉDICA)

Vd. está cubierto desde la Fecha de Salida hasta la Fecha de Llegada.

ASISTENCIA JURÍDICA

Anticipo del importe de la fianza requerido en el contexto de un accidente de tráfico:

QUÉ COBERTURAS SE INCLUYEN:

Si Vd. es encarcelado o arrestado como consecuencia de un accidente de tráfico sufrido durante un Viaje cubierto por esta Póliza, Nosotros le anticiparemos el pago del importe equivalente al de la fianza a depositar que exijan las autoridades competentes.

La cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable se indican en el Cuadro de Garantías

Nos reservamos el derecho a solicitarle una garantía bancaria o aval que garantice que dicho anticipo se reembolsará íntegramente

Los importes que le anticipemos nos serán reembolsados íntegramente, en un período máximo de 30 días desde la fecha de dicho pago adelantado a nuestro cargo, o tan pronto como la fianza le sea devuelta a Vd. por las autoridades competentes, si la devolución tiene lugar con anterioridad al vencimiento del plazo anteriormente indicado

¿Cuándo está cubierto el anticipo para defensa jurídica?

¿PARA QUÉ ESTÁ CUBIERTO?

Si es detenido o encarcelado a causa de un accidente de circulación durante un viaje cubierto por esta póliza, le concederemos un anticipo para los honorarios de abogado y procurador. Deberá abonarlo a los profesionales que designe para recibir ayuda relacionada con el accidente.

El importe máximo que le adelantaremos es el que figura en el cuadro de garantías (menos la franquicia allí indicada) en concepto de honorarios de abogado y procurador para la asistencia judicial relacionada con el accidente.

Debe reembolsar íntegramente nuestro anticipo en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que lo abonamos.

PROLONGACIÓN DEL VIAJE EN UN HOTEL TRAS UN ACTO TERRORISTA

¿Cuándo está cubierta la prolongación del Viaje en un hotel tras un acto terrorista?

QUÉ COBERTURAS SE INCLUYEN:

Si un Acto Terrorista le impide continuar Su Viaje pero no necesita ser ingresado en un hospital o clínica, pagaremos el importe que resulte de prolongar Su estancia en el hotel.

La cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable se indican en el Cuadro de Garantías

¿Cuáles son las condiciones específicas de esta cobertura?

Tendrá derecho a la cobertura si

- el país al que viaja no ha sufrido un Acto Terrorista en los últimos 30 días anteriores a la fecha de entrada en vigor de Su cobertura, y
- ninguna autoridad gubernamental de Su País de Origen ha emitido recomendaciones oficiales desaconsejando viajar en la fecha de contratación de la Póliza.

ASISTENCIA EN CARRETERA

QUÉ ESTÁ CUBIERTO:

Puede solicitar asistencia llamándonos al siguiente número de teléfono: +34 9 15 14 13 64.

Usted está cubierto para un máximo de dos (2) siniestros de asistencia en carretera ocurridos durante Su Viaje a una distancia mínima de 50 km de Su Domicilio, durante la duración de Su Viaje.

En caso de inmovilización del Vehículo Asegurado por Accidente o Avería, deberá ponerse en contacto con Nosotros en el número de teléfono específico (+34 9 15 14 13 64).

Evaluaremos entonces la causa del siniestro. Si el Vehículo Asegurado no puede repararse en el lugar donde se encuentra inmovilizado, pondremos a Su disposición un servicio de remolque, para que el Vehículo Asegurado pueda ser transportado al Taller/Servicio de Reparación de la Red EA más cercano, dentro de un radio de 50 km desde el lugar del Siniestro. Si el servicio de remolque no puede prestarse en un radio de 50 km desde el lugar del siniestro, Usted tendrá que organizar y pagar por su cuenta dicho servicio de remolque del Vehículo Asegurado.

Tendrá que pagar todos los gastos no cubiertos y aquellos gastos cubiertos que excedan el límite por Siniestro.

La asistencia en carretera 24 horas incluye:

- Servicio de remolque
- Arranque con pinzas, reparaciones menores en carretera
- Cambio de ruedas pinchadas: un neumático pinchado se cambiará por el neumático de repuesto del Asegurado
- Suministro de combustible
- Rescate/extracción del vehículo: Su vehículo será rescatado si queda atascado en una zanja, barro o nieve, siempre que sea accesible desde una vía normalmente transitada
- Servicio de cerrajería.

Usted debe estar junto a Su vehículo cuando llegue el proveedor de servicios.

En algunas zonas, puede no haber ningún proveedor de servicios disponible. En este caso, una vez que le hayamos proporcionado un número de autorización, podrá ponerse en contacto Usted mismo con un establecimiento que ofrezca servicios de urgencia y se le reembolsará hasta el límite indicado en el Cuadro de Coberturas.

Pagaremos los gastos hasta el límite indicado en el Cuadro de Coberturas.

QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO:

Usted solo está cubierto por la Asistencia en Carretera en relación con los hechos asegurados enumerados en el apartado «Qué está cubierto» y en la medida que están descritos.

No está cubierto por los gastos de transporte en los que incurra como consecuencia de que Su Vehículo Asegurado requiera Asistencia en Carretera en relación con los hechos asegurados enumerados en el apartado «Qué está cubierto». Además, Usted no está cubierto por las consecuencias de ninguno de los siguientes hechos, que están excluidos de esta cobertura:

- Su transporte hasta el Vehículo para prestarle el servicio o desde el Vehículo a otro destino después de que se Le haya prestado el servicio;
- el servicio no se prestará en zonas no transitadas habitualmente, como descampados, playas, campos abiertos u otros lugares a los que sería peligroso llegar con los vehículos de asistencia;
- no remolcaremos un vehículo fuera de un muelle o puerto deportivo;
- no levantaremos, remolcaremos ni retiraremos la nieve de los vehículos en zonas no aradas, bancos de nieve, calzadas cubiertas de nieve ni aparcamientos en superficie;
- entrega o reparación de neumáticos, instalación o retirada de neumáticos de nieve y cadenas, desmontaje, reparación o rotación de neumáticos;
- gastos de almacenamiento del vehículo, coste de piezas, instalación, productos, materiales, retirada de la vía pública y mano de obra adicional relacionada con el remolque;
- servicio de cualquier tipo para vehículos utilizados con fines comerciales o que utilicen placas de concesionario;
- servicio para taxis, tractores, embarcaciones, remolques, *buggies* o vehículos utilizados para competición;

- servicio para vehículos robados o sin permiso de circulación;
- servicio para vehículos con la pegatina de la inspección de seguridad, la pegatina de la matrícula o la(s) pegatina(s) de emisiones caducadas cuando lo exija la ley;
- servicio para vehículos estacionados ilegalmente o retirados de la vía pública;
- llamadas de servicio reiteradas para un coche que necesita un mantenimiento rutinario;
- pérdida y sustitución de las llaves del coche;
- vehículos de lujo como los de las siguientes marcas: Aston Martin, Ferrari, Lamborghini, Lotus, Maserati, Porsche, Rolls Royce, Bentley, Cadillac, Limusina, Daimler;
- coches de más de 20 años o cuya producción haya sido interrumpida desde hace más de 10 años por el fabricante.
- Cualquier avería que se produzca a menos de 50 km de su Hogar.

DOCUMENTOS E INFORMACIÓN NECESARIOS PARA SOLICITAR UN PAGO DE GASTOS RELATIVOS A LA COBERTURA DE

1. Cualquier documento de su proveedor de servicios (por ejemplo, proveedor de servicios de remolque) para demostrar que el vehículo no puede ser reparado en el lugar de la avería.
2. Cualquier documento proporcionado por el proveedor de servicios (por ejemplo, proveedor de servicios de remolque) que indique la ubicación de su vehículo.

SECCIÓN D - COBERTURA DE RESPONSABILIDAD (SIN DEPORTES DE INVIERNO)

QUÉ COBERTURAS SE INCLUYEN:

Esta garantía está destinada a cubrir los perjuicios económicos derivados de la responsabilidad civil extracontractual en la que pueda incurrir el Asegurado por los daños personales o materiales (incluidos los animales) causados a un Tercero como consecuencia de un suceso que se hubiera producido durante un Viaje cubierto por esta Póliza.

Deberá notificarnos por escrito cualquier incidente que pudiera dar lugar al pago de una indemnización a la mayor brevedad posible. Deberá enviarnos toda la documentación judicial que se le notifique, requerimientos, carta de reclamación u otro documento tan pronto como lo reciba.

Asumiremos Su defensa en el procedimiento judicial en lo que respecta a los actos, daños y perjuicios y pérdidas que se enmarquen dentro del alcance de la presente cobertura

Vd. proporcionará la información y documentación que esté en Su mano en relación al incidente.

El hecho de que asumamos Su defensa jurídica no puede interpretarse en ningún caso como un reconocimiento de cobertura bajo la Póliza. Aun en el caso en que usted no cumpla con Sus obligaciones derivadas de la presente Póliza, se nos podría obligar a indemnizar a Terceros frente a quienes usted es responsable. En tal caso, nos reservamos el derecho a ejercitar frente a usted cualesquiera acciones de reembolso por todos los importes que hayamos pagado en Su nombre.

La cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable se indican en el Cuadro de Garantías.

EXCLUSIONES:

Solo está cubierto por los hechos asegurados enumerados en la sección «Qué está cubierto» y en la medida que se describe en el mismo. Además, Usted no está cubierto por las consecuencias de ninguno de los siguientes hechos, que están excluidos de esta cobertura:

- Daños y perjuicios causados por Su actividad profesional o empleo;
- Cualquier responsabilidad en relación con la propiedad, posesión o uso de vehículos, aeronaves y embarcaciones;
- Gastos legales o otros costes en los que pueda incurrir como consecuencia de un siniestro.

DOCUMENTOS E INFORMACIÓN NECESARIOS PARA FORMULAR UNA DECLARACIÓN DE SINIESTRO RELATIVA A LA COBERTURA DE RESPONSABILIDAD CIVIL:

Es necesario aportar la documentación siguiente para admitir a trámite la gestión de una declaración de siniestro:

1. Su nombre e información de contacto;
2. La reclamación del Tercero así como Sus datos;
3. Una descripción de las circunstancias del evento que podría dar lugar a Su responsabilidad;
4. Declaración de cualquier posible testigo;
5. Copia del e-mail de confirmación y recibos justificantes del Viaje contratado.

SECCIÓN E - COBERTURA DE EQUIPAJE

QUÉ COBERTURAS SE INCLUYEN:

Vd. está cubierto desde la Fecha de Salida hasta la Fecha de Llegada

Gastos ocasionados por retrasos en la entrega de equipaje

Si se produce un retraso superior a 8 horas en la entrega de Su equipaje facturado debido a causas imputables a la compañía aérea del Viaje, los costes de cualquier compra que sea necesaria (ropa, comida y artículos de higiene) le serán reembolsados por la Aseguradora si se incurren:

- En un destino de Su Viaje cubierto o
- En un emplazamiento donde Su Viaje cubierto contemple una escala entre vuelos de conexión

Esto significa que sus compras deben realizarse fuera de Su Casa.

La cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable se indican en el Cuadro de Garantías. Esta indemnización se deducirá de la indemnización correspondiente bajo la cobertura de “PÉRDIDA, DAÑOS Y PERJUICIOS AL EQUIPAJE CAUSADOS POR EL TRANSPORTISTA”, si se produce una pérdida definitiva del equipaje

Pérdida o daños al equipaje causados por el transportista

Si durante el transcurso del Viaje, Su equipaje se pierde definitivamente o sufre daños por causas imputables al transportista que se incluya en el Viaje, la cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable se indican en el Cuadro de Garantías.

Si se paga una indemnización en virtud de la garantía “GASTOS OCASIONADOS POR DEMORAS EN LA ENTREGA DE EQUIPAJE” se procederá a la correspondiente deducción de la indemnización correspondiente con respecto a esta cobertura “PÉRDIDA O DAÑOS AL EQUIPAJE CAUSADOS POR EL TRANSPORTISTA”.

Robo, robo con violencia o daños al equipaje

Si durante el Viaje le roban o dañan el equipaje o lo que contiene en un atraco:

1. Le reembolsaremos los gastos que no se puedan reembolsar de otro modo.
2. También podríamos proporcionar un adelanto en efectivo para cubrir gastos urgentes.

Esta cobertura solo se aplicará si se cumplen las siguientes condiciones:

- Usted proporciona las facturas de los gastos incurridos;
- La transferencia de dinero respeta las normas de las regulaciones locales;
- Usted puede proporcionar evidencia de que puede reembolsar el monto del adelanto en efectivo.

Nota: Deberá reembolsar el monto total adelantado dentro de un mes a partir de la fecha del adelanto. Si no lo hace, también pagará intereses a la tasa legal vigente.

La cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable se indican en el Cuadro de Garantías.

EXCLUSIONES:

Solo está cubierto por los hechos asegurados enumerados en la sección «Qué está cubierto» y en la medida que se describe en el mismo. Además, Usted no está cubierto por las consecuencias de ninguno de los siguientes hechos, que están excluidos de esta cobertura:

- Retraso o adquisición que tenga lugar en Su Casa;
- El robo de equipaje, efectos personales y objetos que se dejaron desatendidos en un lugar público o se almacenaran en una zona de acceso a varios individuos;
- Cualquier retraso causado por la avería de un sistema eléctrico o un sistema informático, incluyendo el de un proveedor de servicios de transporte público.

DOCUMENTOS E INFORMACIÓN NECESARIOS PARA SOLICITAR UN PAGO DE GASTOS RELATIVOS A LA COBERTURA DE EQUIPAJE:

1. Su nombre e información de contacto;
2. La copia del Parte de Irregularidades de Equipaje (informe de pérdidas) emitido por la compañía aérea o documento equivalente en caso de otro tipo de transporte;
3. La denuncia de pérdida a las autoridades competentes (policía o equivalente en los países aplicables);
4. Una lista de las partidas objeto de robo o siniestro total y su valor económico (más la documentación necesaria para demostrar su valor, como recibos o facturas);
5. En caso de que el equipaje sea robado con violencia, se proporcionará la correspondiente denuncia presentada ante las autoridades competentes en el lugar y en la fecha en que se hubiera perpetrado el robo con violencia
6. Copia de la confirmación por e-mail y de todos los recibos relativos al Viaje contratado;

SECCIÓN F - COBERTURA DE DOCUMENTACIÓN DE VIAJE

QUÉ COBERTURAS SE INCLUYEN:

Pasaporte y Documentación de Viaje

Si pierde Su pasaporte o Su Documento Nacional de Identidad o se lo roban fuera del País de Origen durante Su Viaje, la Aseguradora asumirá los gastos adicionales del Viaje y el alojamiento que se generen al objeto de obtener un pasaporte de sustitución o un pasaporte temporal.

La cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable se indican en el Cuadro de Garantías

Condiciones especiales en materia de declaración de siniestros:

En las primeras 48 horas después del incidente, Vd. deberá informar de la pérdida de Su pasaporte a la Policía local o autoridad competente (embajada, consulado...). Vd. deberá proporcionarnos documentación que confirme que la pérdida o el robo se produjeron durante el Viaje.

EXCLUSIONES:

Solo está cubierto por los hechos asegurados enumerados en la sección «Qué está cubierto» y en la medida que se describe en el mismo. Además, Usted no está cubierto por las consecuencias de ninguno de los siguientes hechos, que están excluidos de esta cobertura:

- Pérdidas por motivo de error, omisión, depreciación del valor, o confiscación o detención por las Aduanas u otros oficiales, funcionarios y autoridades competentes;
- Cualquier declaración de siniestro derivada de un incidente en el marco de Su actividad profesional;
- El robo de equipaje, efectos personales y objetos que se dejaran desatendidos en un lugar público o se almacenaran en una zona de acceso a varios individuos;
- El robo de una tarjeta de débito o crédito, cualquier herramienta electrónica válida para el pago, identificación de token, teléfono móvil u otra herramienta electrónica que habilite los pagos.

SECCIÓN G - COBERTURA DE ACCIDENTE PERSONAL

QUÉ COBERTURAS SE INCLUYEN:

Vd. está cubierto desde la Fecha de Salida hasta la Fecha de Llegada.

Si Vd. sufre un Accidente durante el Viaje, que en los 12 meses siguientes sea la causa directa de:

1. Muerte;
2. Pérdida de Extremidad;
3. Pérdida de la Vista; o
4. Incapacidad Total Permanente,

la Aseguradora pagará al Asegurado (o a Sus herederos en caso de muerte) la cantidad indicada en el Cuadro de Garantías.

EXCLUSIONES:

Solo está cubierto por los hechos asegurados enumerados en la sección «Qué está cubierto» y en la medida que se describe en el mismo. Además, Usted no está cubierto por las consecuencias de ninguno de los siguientes hechos, que están excluidos de esta cobertura:

- Si un Asegurado. viaja en una aeronave (excepto como pasajero en un avión de transporte de pasajeros totalmente autorizado);
- Vd. viaja en moto o pilota una moto, salvo que el piloto posea un permiso de motocicleta válido y Vd. lleve puesto el casco;
- Cualquier declaración de siniestro derivada de un Accidente ocurrido en el marco de Su actividad profesional;
- Enfermedad

DOCUMENTOS E INFORMACIÓN NECESARIOS PARA SOLICITAR UN PAGO DE GASTOS RELATIVOS A LA COBERTURA DE ACCIDENTE PERSONAL:

1. Documentos que prueben las consecuencias de las lesiones corporales (informes médicos, certificado de defunción, documentos hospitalarios). Estos documentos deben incluir la fecha en que se produjo el incidente.
2. Una copia del correo electrónico de confirmación y de los recibos del viaje que hayas comprado.

SECCIÓN H - COBERTURA DE PÉRDIDA DE SALIDA

QUÉ COBERTURAS SE INCLUYEN :

Vd. está cubierto desde la Fecha de Salida hasta la Fecha de Llegada.

La Aseguradora reembolsará el coste del alojamiento y 50% de transporte adicionales que Vd. deberá pagar para llegar al destino final de Su Viaje o para volver a Su Hogar o 75 % de los gastos de viaje si volver a Su Hogar derivados de no haber llegado al punto de salida en el momento indicado en Su itinerario (planificación) de Viaje por las siguientes razones:

- el incumplimiento del horario del transporte público (incluidos los vuelos programados); o
- Un incidente o avería en el vehículo en el que Vd. viajaba.

La cobertura máxima de la Aseguradora, así como la franquicia aplicable se indican en el Cuadro de Garantías

EXCLUSIONES:

Solo está cubierto por los hechos asegurados enumerados en la sección «Qué está cubierto» y en la medida que se describe en el mismo. Además, Usted no está cubierto por las consecuencias de ninguno de los siguientes hechos, que están excluidos de esta cobertura:

- Cualquier retraso causado por un motín, disturbios o acción sindical que empezara o fuera anunciada antes de su suscripción o de la adquisición de los billetes para Su Viaje (el que se produzca con posterioridad).
- Incumplimiento del horario del transporte público causado por un motín, disturbios o acción sindical que empezara o se anunciara antes de que Vd. saliera de casa o con el margen suficiente que le hubiera permitido razonablemente realizar los trámites necesarios.
- La retirada del servicio de una aeronave o tren, (temporal o permanente), en que Vd. tuviera reserva para viajar, por la compañía aérea o con arreglo a la recomendación u orden emitida por cualquier gobierno, autoridad de aviación civil, autoridad ferroviaria u otra autoridad similar en cualquier país.
- Cualquier pérdida de la salida causada por averías en el sistema eléctrico o el sistema informático del proveedor de transporte público.

DOCUMENTOS E INFORMACIÓN NECESARIOS PARA FORMULAR UNA SOLICITUD DE PAGO DE GASTOS RELATIVA A LA COBERTURA DE PÉRDIDA DE SALIDA:

1. un certificado del proveedor de transporte público (si procede) que confirme que el servicio no circulaba según su horario. El certificado deberá indicar el motivo del retraso y mostrar la hora de llegada prevista y la hora de llegada real, que le impidieron continuar Su Viaje.
2. la confirmación del incidente por parte de la policía o de la avería por el taller o servicio de grúas que se encargaron del vehículo en el que viajara

SECCIÓN I - COBERTURA DE DEMORA EN LA SALIDA

QUÉ COBERTURAS SE INCLUYEN :

Vd. está cubierto desde la Fecha de Salida hasta la Fecha de Llegada.

Le abonaremos la indemnización fijada en el Cuadro de Garantías en caso de que el vuelo o tren internacional que tenga reservado para iniciar Su Viaje si sufre un retraso de 8 horas o más en el punto de salida con respecto a la hora indicada en Su itinerario (planificación) de Viaje debido a:

1. un incendio, un temporal o inundación que cause daños en la ciudad de salida;
2. huelga;
3. mal tiempo;
4. una avería mecánica del tren internacional; o
5. la inmovilización en tierra de la aeronave debido a un fallo mecánico o estructural.

EXCLUSIONES:

Solo está cubierto por los hechos asegurados enumerados en la sección «Qué está cubierto» y en la medida que se describe en el mismo. Además, Usted no está cubierto por las consecuencias de ninguno de los siguientes hechos, que están excluidos de esta cobertura:

- Las consecuencias de actos intencionados por Su parte o por conducta dolosa,
- La pérdida de conexiones,
- Cualquier retraso causado por un motín, disturbios o conmoción civil,
- Cualquier retraso causado por una Huelga que se iniciara o fuera anunciada antes de Su suscripción en la Póliza o antes de contratar el Viaje (cualquiera que se produzca con posterioridad),
- La retirada del servicio de una aeronave o tren, (temporal o permanente), en que Vd. tuviera reserva para viajar, por la compañía aérea o con arreglo a la recomendación u orden emitida por cualquier gobierno, autoridad de aviación civil, autoridad ferroviaria u otra autoridad similar en cualquier país,
- Billetes adquiridos con el uso de puntos de viajero aéreo frecuente, millas aéreas, puntos de tarjeta de fidelidad, cupones canjeables u otros planes similares

DOCUMENTOS E INFORMACIÓN NECESARIOS PARA FORMULAR UNA SOLICITUD DE PAGO DE GASTOS RELATIVA A LA COBERTURA DE DEMORA EN LA SALIDA:

1. Un certificado de las líneas aéreas o la compañía ferroviaria en la que se indique la hora programada de salida y la hora real de salida del vuelo o del tren internacional.

Protección de datos de carácter personal

El objeto del presente aviso de privacidad es explicar cómo y con qué fines se utilizan Sus Datos Personales. Se ruega leerlo detenidamente.

¿QUÉ ENTIDAD JURÍDICA HARÁ USO DE SUS DATOS PERSONALES?

El responsable del tratamiento de los datos es Su Aseguradora: Europ Assistance S.A. es una sociedad de responsabilidad limitada francesa regida por el Código de Seguros francés, con domicilio social en 2 rue Pillet-Will, 75009 París, Francia. La sociedad está inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de París con el número 451 366 405. Suscribe esta Póliza a través de su sucursal irlandesa Europ Assistance S.A., Irish branch, con sede principal en Ground Floor, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublín 2, Irlanda, DO2 RR77, e inscrita en el registro societario de Irlanda con el número 907089.

Si tiene alguna pregunta sobre el tratamiento de Sus datos personales o si desea ejercer un derecho relativo a los mismos, póngase en contacto con el delegado de protección de datos a través de los siguientes datos de contacto:

Europ Assistance S.A 2 rue Pillet-Will, 75009 París, Francia

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

¿QUÉ USO SE HACE DE SUS DATOS PERSONALES?

Recogemos y tratamos Sus datos personales con distintos fines.

Sobre la base de la ejecución de Su contrato, tratamos Sus datos personales para:

- suscribir el seguro y gestionar los riesgos asociados,
- realizar comprobaciones de elegibilidad,
- administrar Su Póliza de seguro, y
- gestionar Sus declaraciones de siniestro y quejas.

Para satisfacer nuestros intereses legítimos, también podemos tratar Sus datos personales para:

- llevar a cabo la prevención y gestión del fraude y/o prevenir irregularidades,
- realizar y gestionar encuestas y controles de satisfacción del cliente, y
- la mejora continua de la eficacia y la rapidez de nuestro sistema de gestión de declaraciones de siniestro (por ejemplo, realizar análisis; mejorar la experiencia del usuario; depurar y llevar a cabo investigaciones; prestar servicios de atención al cliente y formación).

Realizamos una ponderación de intereses para garantizar que llevamos a cabo dichas actividades de tratamiento de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos.

Cuando recopilemos datos sensibles, como datos de salud, necesitaremos Su consentimiento expreso.

Por último, es posible que tengamos que tratar Sus datos personales para cumplir obligaciones legales relacionadas con:

- la lucha contra el blanqueo de capitales,
- la lucha contra la financiación del terrorismo,
- sanciones económicas y financieras internacionales.

¿CÓMO SE USAN SUS DATOS PERSONALES?

El responsable del Tratamiento utilizará los Datos Personales con los siguientes fines:

- gestión de riesgos y suscripción de seguros;

- administración y suscripción de pólizas;
- tramitación de siniestros.

Estas actividades de tratamiento se basan en Su contrato.

Además, la Aseguradora utilizará Sus Datos Personales basándose en su interés legítimo para

- realizar la prevención del fraude;
- realizar encuestas de satisfacción del cliente.

El tratamiento de Sus Datos Personales por el responsable del Tratamiento obedece a la existencia de requisitos contractuales o legales.

¿QUÉ DATOS PERSONALES SE UTILIZAN?

Sólo se tratarán los Datos Personales estrictamente necesarios para los fines mencionados anteriormente. En particular, la Compañía Aseguradora someterá a tratamiento:

- nombre, dirección y documentos de identidad
- datos bancarios

¿CON QUIÉN SE COMPARTEN SUS DATOS PERSONALES?

En relación con los fines referidos en la sección 2 anterior, en caso de así requerirse para usos administrativos internos de Europ Assistance, Sus Datos Personales podrían ser compartidos con otras compañías Europ Assistance o con las compañías del Grupo Generali, entidades, organizaciones externas como, por ejemplo, auditores, entidades reaseguradoras o coaseguradoras, gestores de siniestros, agentes o distribuidores que de tanto en tanto necesiten prestar el servicio cubierto por Su Póliza, y con el resto de entidades que lleven a cabo actividades de carácter técnico, organizativo u operativo que presten apoyo al seguro. Dicha cesión de datos es necesaria para la ejecución de la Póliza. Las organizaciones o entidades señaladas, por Su parte, podrían solicitar el consentimiento del interesado a efectos del tratamiento de Datos Personales para Sus fines propios.

Nosotros también podemos compartir cierta información relevante sobre su reclamación (p. ej.: estado de la reclamación, tipo, motivo) con MSC en la medida en que dicha información sea necesaria para cumplir adecuadamente el contrato que MSC tiene con usted.

¿POR QUÉ ES NECESARIA LA COMUNICACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES?

La comunicación de Sus Datos Personales resulta necesaria a efectos de la oferta y gestión de la Póliza, la gestión de siniestros, en el marco de la actividad de reaseguro o coaseguro, para efectuar verificaciones de control o satisfacción, controlar filtraciones y fraudes, cumplir obligaciones legales y, en general, para llevar a cabo Nuestra actividad de seguros. Si no comunica Sus Datos Personales, no podremos prestar los servicios objeto de la Póliza.

¿DÓNDE SE TRANSFIEREN SUS DATOS PERSONALES?

Sus Datos Personales podrían ser objeto de transferencia a países, territorios u organismos establecidos fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) que no garantizan un nivel de protección considerado adecuado por la Comisión Europea, como Estados Unidos. En tal caso, la transferencia de Datos Personales a entidades no pertenecientes a la UE se realizará de conformidad con las garantías adecuadas y convenientes establecidas por la ley aplicable. Tiene derecho a obtener información y, en Su caso, una copia de las garantías adoptadas a efectos de la transferencia de Sus Datos Personales fuera del EEE, para ello, deberá contactar con el DPD.

DERECHOS CON RESPECTO A SUS DATOS PERSONALES

Podrá hacer ejercicio de los siguientes derechos con respecto a Sus Datos Personales:

- **Acceso** – posibilidad de solicitar el acceso a Sus Datos Personales;
- **Rectificación** – posibilidad de solicitar al responsable del Tratamiento la rectificación de Datos Personales inexactos o incompletos;
- **Supresión** – posibilidad de solicitar al responsable del Tratamiento la supresión de Datos Personales cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias:
 - a) Los Datos Personales ya no son necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;
 - b) Si retira el consentimiento en el que se basa el tratamiento y éste no se basa en otro fundamento jurídico;
 - c) Si se opone a la toma de decisiones individuales automatizadas y no prevalece otro motivo legítimo para el tratamiento, o bien si se opone al tratamiento que tiene por objeto la mercadotecnia directa;
 - d) Los Datos Personales han sido tratados ilícitamente;
 - e) Los Datos Personales deben suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados Miembros que resulta de aplicación al responsable del Tratamiento.
- **Limitación** – posibilidad de solicitar al responsable del Tratamiento la limitación del tratamiento de Sus Datos Personales cuando se cumpla alguna de las condiciones siguientes:
 - a) En caso de impugnación de la exactitud de los Datos Personales durante un plazo que permita al responsable del Tratamiento verificar la exactitud de los mismos;
 - b) Si el tratamiento es ilícito y se opone a la supresión de los Datos Personales y solicita, en su lugar, la limitación de su uso;
 - c) EL responsable del Tratamiento ya no necesita los Datos Personales para los fines del tratamiento, pero usted los necesita para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones;
 - d) En el caso de que se haya opuesto al tratamiento en virtud del derecho de oposición a la toma de decisiones individuales automatizadas, mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los del interesado;
- **Portabilidad** – posibilidad de solicitar al responsable del Tratamiento la transmisión de Sus Datos Personales facilitados a otra entidad o la recepción de Sus Datos Personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.
- **Oposición** cuando tratemos sus datos personales para satisfacer nuestro interés legítimo, incluidos los fines de marketing directo, tiene derecho a oponerse a dicho tratamiento de sus datos personales y solicitarnos que pongamos fin a estas actividades de tratamiento.
- **Retirada de consentimiento** – puede retirar su consentimiento en cualquier momento para el tratamiento de sus datos personales para el que haya dado su consentimiento anteriormente. Si retira su consentimiento, es posible que ya no podamos tramitar su solicitud.

Para ejercer los derechos, incluidos el de oposición, bastará contactar con el delegado de Protección de Datos del Responsable del Tratamiento en la siguiente dirección: EAGlobalDPO@europ-assistance.com y/o en la dirección postal que consta en la cláusula 1 anterior.

La solicitud de ejercicio de derechos será gratuita, a menos que resulte manifiestamente infundada o excesiva.

¿CUÁLES SON SUS DERECHOS SI UTILIZAMOS PROCESOS AUTOMATIZADOS DE TOMA DE DECISIONES?

Para tramitar su siniestro y responderle con mayor rapidez, utilizamos un sistema de gestión de siniestros que escanea y analiza el contenido de su siniestro y los documentos justificativos. Por tanto, la evaluación de su reclamación está totalmente automatizada y no hay intervención humana en el proceso de toma de decisiones. Basándose en la lectura e interpretación de los justificantes que nos ha facilitado, el sistema de gestión de siniestros evaluará si su siniestro se ajusta a los términos y condiciones de su póliza y si lo acepta o rechaza, total o parcialmente.

Auditamos periódicamente nuestro sistema de gestión de reclamaciones para asegurarnos de que sigue siendo justo, eficaz y preciso.

En todos los casos, tiene derecho a obtener una explicación de la decisión relativa a su reclamación, impugnarla y solicitar que uno de nuestros operadores revise la decisión manualmente. Para ello, podrá dirigirse a claimsmc@roleurop.com o para la tramitación manual de siniestros.

También utilizaremos sus datos personales para mejorar continuamente la eficacia y la rapidez de nuestro sistema de gestión de reclamaciones. Tiene derecho a pedirnos que no utilicemos sus datos personales para este fin específico.

¿CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN?

Tendrá derecho a presentar reclamaciones ante la autoridad de control; a continuación se indican los datos de contacto de la autoridad de control del responsable del Tratamiento:

Autoridad francesa:

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

3 Place de Fontenoy

TSA 80715

75334 PARIS CEDEX 07

France

www.cnil.fr

Asimismo, tiene derecho a presentar una reclamación ante la:

Agencia Española de Protección de Datos

C/Jorge Juan, 6

28001 Madrid

Número de teléfono de contacto: +34 9 12 66 35 17 Fax: +34 9 14 55 56 99

y correo electrónico: internacional@aedp.es

PERÍODO DE CONSERVACIÓN DE DATOS PERSONALES

Conservaremos Sus Datos Personales durante el tiempo que sea preciso para los fines expuestos anteriormente o durante el plazo exigido por la ley aplicable.

Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios en seguros de personas

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España o en el extranjero, cuando el asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la entidad aseguradora.
- b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

1. ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS CUBIERTOS.

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz. Los fenómenos atmosféricos y sísmicos, de erupciones volcánicas y la caída de cuerpos siderales se certificarán, a instancia del Consorcio de Compensación de Seguros, mediante informes expedidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el Instituto Geográfico Nacional y los demás organismos públicos competentes en la materia. En los casos de acontecimientos de carácter político o social, así como en el supuesto de daños producidos por hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros podrá recabar de los órganos jurisdiccionales y administrativos competentes información sobre los hechos acaecidos.

2. RIESGOS EXCLUIDOS.

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en personas aseguradas por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- d) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos.
- e) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- f) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.
- g) Los causados por mala fe del asegurado.
- h) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- i) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

3. EXTENSION DE LA COBERTURA.

1. La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a las mismas personas y las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.
2. En las pólizas de seguro de vida que de acuerdo con lo previsto en el contrato, y de conformidad con la normativa reguladora de los seguros privados, generen provisión matemática, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se referirá al capital en riesgo para cada asegurado, es decir, a la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que la entidad aseguradora que la hubiera emitido deba tener constituida. El importe correspondiente a la provisión matemática será satisfecho por la mencionada entidad aseguradora.

COMUNICACIÓN DE DAÑOS AL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS

1. La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se hubiera gestionado el seguro.
2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:
 - Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (900 222 665 o 952 367 042).
 - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros (www.consorseguros.es).
3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste

quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.