# Términos y Condiciones Generales

**SEGURO DE VIAJE ASSIST CARD**

# CONTENIDO


INTRODUCCIÓN ..... 3
ELEGIBILIDAD ..... 3
EDAD ..... 3
POR FAVOR, TENGA EN CUENTA LO SIGUIENTE ..... 4
INFORMACIÓN GENERAL SOBRE ESTE SEGURO ..... 5
CANCELACIONES Y REEMBOLSOS ..... 9
ZONAS GEOGRÁFICAS ..... 10
VIAJES POR ESPAÑA ..... 10
PERIODO DE COBERTURA ..... 11
PROLONGACIONES DEL VIAJE ..... 11
ADQUISICIÓN DE UN SEGURO DE VIAJE YA EN CURSO ..... 11
DEFINICIONES GENERALES ..... 12
SECCIÓN DE COBERTURAS ..... 15
SECCIÓN A1 - GASTOS MÉDICOS Y DE OTRO TIPO ..... 15
SECCIÓN A2 - GASTOS MÉDICOS Y DE OTRO TIPO, INCLUIDAS LAS ENFERMEDADES PREEXISTENTES ..... 16
SECCIÓN A3 – ACTIVIDADES DEPORTIVAS ..... 17
SECCIÓN B – REGRESO ANTICIPADO ..... 18
SECCIÓN C1 – PÉRDIDA DE SALIDA ..... 19
SECCIÓN C2 - RETRASO DEL VIAJE ..... 19
SECCIÓN D - VIAJE NO DISFRUTADO ..... 20
SECCIÓN E1 - EFECTOS PERSONALES Y EQUIPAJE ..... 20
SECCIÓN F - PÉRDIDA DE DOCUMENTOS: PASAPORTE, DOCUMENTO DE IDENTIDAD O TARJETA DE RESIDENCIA ..... 22
SECCIÓN G - ACCIDENTES PERSONALES ..... 22
SECCIÓN H - RESPONSABILIDAD CIVIL ..... 23
SECCIÓN I –REMISIÓN A UN ABOGADO ..... 23
QUÉ CUBRIREMOS ..... 23
SECCIÓN J - GASTOS OPCIONALES DE RESIDENCIA CANINA Y FELINA ..... 24
SECCIÓN K – CANCELACIÓN DEL VIAJE (OPCIONAL) ..... 24
SECCIÓN L - COBERTURA DEPORTES DE INVIERNO (OPCIONAL) ..... 26
SECCIÓN L1 - EQUIPAMIENTO PARA DEPORTES DE INVIERNO ..... 26
SECCIÓN L2 - ALQUILER DE MATERIAL PARA DEPORTES DE INVIERNO ..... 26
SECCIÓN L3 – PACK DE ESQUÍ ..... 27
SECCIÓN L4 - CIERRE DE PISTAS ..... 27
SECCIÓN L5 - COBERTURA CONTRA AVALANCHAS ..... 27
SECCIÓN M – COBERTURA DE CRUCERO (OPCIONAL) ..... 28
SECCIÓN M1 – PÉRDIDA DE EMBARQUE EN PUERTO ..... 28
SECCIÓN M2 - CONFINAMIENTO EN CABINA ..... 28
SECCIÓN M3 - CAMBIOS EN EL ITINERARIO DEL CRUCERO ..... 29

SECCIÓN M4 - EXCURSIONES DE CRUCERO NO UTILIZADAS ..... 29
CONDICIONES GENERALES ..... 30
EXCLUSIONES GENERALES ..... 31
URGENCIAS MÉDICAS ..... 33
CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ..... 34
QUEJAS Y RECLAMACIONES ..... 35
DATOS DE CONTACTO ..... 37
SI NECESITA ASISTENCIA MÉDICA DURANTE EL VIAJE ..... 37
OTRAS OPCIONES DE CONTACTO: ..... 37

# Introducción

### Bienvenido a **su seguro de viaje Assist Card**

Este texto, junto con **la póliza** y el **kit digital,** constituyen la base de **su** contrato de seguro con **nosotros**. Juntos, estos documentos detallan y explican lo que está cubierto y lo que no.

Se aplican distintos niveles de cobertura dependiendo del nivel de producto que **usted** haya contratado. Los distintos límites de cobertura se describen en su **póliza** y **kit digital**. En el apartado "Producto" de **su póliza** y **kit digital** se indica el nivel de cobertura que le corresponde, así como si ha contratado secciones adicionales de cobertura.

Lea atentamente este texto para asegurarse de que la cobertura se ajusta a **sus** necesidades y compruebe los datos que figuran en **su póliza** y en el **kit digital** para asegurarse de que la información es correcta.

Las palabras que aparecen en **negrita** tienen un significado especial que puede consultar en el apartado de definiciones. **Las limitaciones y exclusiones de cobertura también se destacarán a lo largo de la redacción, tal y como exige específicamente el artículo 3 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.**

# Elegibilidad

Sólo puede acogerse a esta **póliza** si:

- ✓ **Usted** es la **persona asegurada** en la **póliza**
- ✓ **Usted** es mayor de la edad mínima indicada en **su póliza** en la fecha de inicio de la misma
- ✓ Tiene asignado un centro **médico** en **España**
- ✓ Usted no ha recibido un pronóstico terminal
- ✓ Usted no viaja con la intención de recibir tratamiento médico.
- ✓ Usted está en condiciones de viajar, y no viaja en contra del consejo de un **médico**, o habría viajado contra el consejo de un **médico** si lo hubiera buscado antes de iniciar **el viaje**.
- ✓ **Su viaje** comienza y finaliza en **España**.
- ✓ Usted es residente permanente en **España** y tiene **su domicilio** en **España**.

# Edad

La persona que contrata este seguro debe tener 18 años o más en la fecha de contratación.

**Para más información, consulte la Póliza y el Kit digital.**

# Por favor, tenga en cuenta lo siguiente

## Consejos del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación (MAEUEC)

**Esta póliza de seguro no le cubrirá para viajar a un país concreto o a una zona en la que, antes del inicio de su viaje, el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación (MAEUEC) haya desaconsejado todo viaje (o todos salvo los imprescindibles**).
Es **su** responsabilidad consultar los últimos consejos del MAEUEC antes de iniciar **su viaje**, que puede encontrar en: https://www.exteriores.gob.es/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/Recomendaciones-de-viaje.aspx

## Enfermedades Preexistentes

**Su póliza de seguro de viaje ofrece cobertura limitada para gastos médicos y repatriación Indicada en la sección A2 para siniestros relacionados con una enfermedad preexistente.** Consulte **su** resumen de cobertura, en el que se indica el importe máximo a abonar en caso de siniestro, y la sección de definiciones, en la que se indica claramente lo que definimos como **enfermedad preexistente. Las enfermedades preexistentes no están cubiertas por ninguna otra sección de esta póliza**.

## Cobertura de cancelación

La cobertura de cancelación sólo está disponible cuando se contrata junto con una **póliza** de un solo viaje (individual) como extra opcional. **No hay cobertura de cancelación si ha contratado una cobertura multiviaje anual o si no ha contratado la opción de cobertura de cancelación adicional**. Consulte su **póliza** y **kit digital** en los que se indica el tipo de **póliza** que ha contratado, junto con los extras opcionales adquiridos, y en los que también se indica el límite máximo de cancelación disponible.

## Esta no es una póliza de seguro médico privado y solo está diseñada para cubrirle en caso de tratamiento de urgencia.

**Su póliza de seguro de viaje no es una póliza de seguro médico privado y no cubre tratamientos médicos privados, gastos hospitalarios privados u otros gastos relacionados, a menos que hayan sido específicamente acordados y autorizados por Assist Card como parte de una urgencia médica cubierta por esta póliza.**

**Este seguro sólo cubre los tratamientos de urgencia**. Por **tratamiento de urgencia** se entiende el tratamiento imprevisto y no planificado que es necesario por la aparición repentina de **una afección aguda**, que por razones médicas y en opinión de **Assist Card**, no puede demorarse hasta **su** regreso a **España**. La decisión de **Assist Card** es inapelable.

Por **afección aguda** se entiende: Una enfermedad, **dolencia** o **Lesión Corporal** que es probable que responda rápidamente a un tratamiento cuyo objetivo sea devolverle al estado de salud que tenía inmediatamente antes de sufrir la enfermedad, **dolencia** o **Lesión Corporal,** o que conduzca a **su** total recuperación.

## Reclamaciones de reembolso de gastos

**Esta póliza de seguro sólo responderá a las reclamaciones por gastos irrecuperables una vez que se haya agotado la vía de los principales responsables del reembolso del gasto**. Por ejemplo, en el caso de los gastos de transporte y alojamiento**,** lo primero que debe hacer es ponerse en contacto con **su** operador turístico, compañía aérea, proveedor del alojamiento o proveedores de la tarjeta de crédito o débito para solicitar el reembolso, ya que, en la mayoría de los casos, como consecuencia de la normativa de la UE en materia de transporte; o de las devoluciones de cargos de las tarjetas de crédito o débito, el reembolso es legalmente exigible.

## Acceso a los servicios

Para tener acceso a cualquier cobertura descrita en la cláusula "Sección de Coberturas" (siempre que **usted** esté incluido en la Póliza), como **Asegurado**, deberá comunicarse con el **Asegurador** para que éste, a su sola discreción, pueda:

- ✓ Remitirle a un profesional;
- ✓ Proporcionarle asistencia en línea;
- ✓ Autorizarle a solicitar asistencia en los centros sanitarios u hospitales disponibles en la zona donde se haya producido el suceso; y/o
- ✓ Autorizarle a incurrir en un gasto, que será reembolsado según lo establecido en la cláusula "Reembolso".

El **Asegurador** garantiza la prestación de los servicios incluidos en cada cobertura, alternativamente, bajo cualquiera de las modalidades arriba indicadas. En ningún caso se entenderá que el **Asegurador** garantiza la disponibilidad de los proveedores y/o profesionales referidos. **El Asegurado** se compromete a notificar **al Asegurador** cada vez que requiera asistencia.

**Como Asegurado, Usted perderá el derecho al servicio incluido en cada cobertura si incumple cualquiera de las obligaciones estipuladas anteriormente, o si actúa de mala fe o presenta documentación fraudulenta o utiliza pruebas falsas.**

# Información general sobre este seguro

La presente cláusula general de información tiene por objeto dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 96.1 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y 122 y 123 del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, por el que se aprueba su Reglamento de desarrollo, relativos al deber general de información al tomador del seguro y al **Asegurado** por parte del **Asegurador**.

**Aseguradora**

**Su póliza** de seguro de viaje está suscrita por STARR EUROPE INSURANCE LIMITED, entidad aseguradora con domicilio social en Trident Park, Notabile Gardens, No. 1 - Level 0, Zone 2, Central Business District, Mdina Road, Birkirkara CBD 2010, Malta, No. Reg. C85380 y NIF N0462047B. El Estado miembro que controla a la Aseguradora es Malta y, dentro de dicho Estado, la autoridad de control es la Autoridad de Servicios Financieros de Malta (MFSA), con domicilio en Triq l-Imdina, Zone 1, Central Business District, Birkirkara, CBD 1010, Malta.

STARR EUROPE INSURANCE LIMITED opera en España en régimen de libre prestación de servicios y está inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras de la *Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones* bajo la clave L-1320.

**Agencia de suscripción**

Esta **póliza** está suscrita y administrada por **Assist Card**. **ASSIST CARD** INSURANCE**,** AGENCIA DE SUSCRIPCIÓN DE RIESGOS, S.L.U. es una agencia de suscripción del **Asegurador**. **ASSIST CARD** es una sociedad de responsabilidad limitada española, con domicilio social en Avenida del Partenón 16-18, código postal 28042, Madrid (**España**), debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 46.176, folio 40, hoja N-811.185, y CIF B56678378.

## Derecho y jurisdicción

**Derecho aplicable**

Este Seguro de Viaje **Assist Card** se rige por lo dispuesto en la presente **póliza**, a la que será de plena aplicación la legislación española, con independencia de la nacionalidad del **asegurado** o del país donde se preste la asistencia o se produzca el siniestro.

En cuanto a la legislación de seguros, el Seguro de Viaje **Assist Card** se rige por la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y por cualquier otra norma que desarrolle, modifique, sustituya o complemente dichas normas. La normativa española sobre liquidación de entidades aseguradoras no es de aplicación a las entidades aseguradoras que operan en España en régimen de libre prestación de servicios.

**No serán válidas las cláusulas limitativas de los derechos del asegurado que no estén expresamente destacadas y aceptadas por éste. La mera transcripción de disposiciones legales o las referencias a las mismas no requerirán dicha aceptación.**

Sin perjuicio de lo anterior, serán también de aplicación al Seguro de Viaje **Assist Card** cualesquiera normas y disposiciones vigentes en **España**, entre otras, las que regulan la protección de los derechos de los consumidores y la protección de datos de carácter personal, como por ejemplo, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos.

**Jurisdicción**

Para todas las cuestiones jurídicas relativas a la relación contractual entre el **asegurado** y la **Aseguradora**, se acuerda expresamente la competencia de los tribunales del domicilio del **asegurado en España**.

**Prescripción**

Las acciones legales derivadas de esta **póliza** prescribirán a los dos (2) años a contar desde el día en que pudieron haberse ejercitado si son consecuencia de daños materiales y a los cinco (5) años si son consecuencia de daños personales (por ejemplo, lesiones corporales).

**Informe sobre la situación financiera y de solvencia.**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 122.5 del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, puede acceder al informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia de STARR EUROPE INSURANCE LIMITED en el siguiente enlace: https://www.starrcompanies.co.uk/Policies-and-Regulatory.

## Consorcio de Compensación de Seguros

**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. Extensión de la cobertura.

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.

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.

## Acuerdos sanitarios recíprocos

**Tarjeta Sanitaria Europea (TSE)/Tarjeta Sanitaria Global (GHIC)**

Si ya tiene una TSE válida**,** seguirá teniendo derecho a un tratamiento médico de coste reducido, a veces gratuito, que sea necesario mientras se encuentre en un país del Espacio Económico Europeo (EEE) o en Suiza. El EEE está formado por los países de la Unión Europea (UE) más Islandia, Liechtenstein y Noruega. La cobertura finaliza en la fecha de expiración de la TSE.

Si no tiene una TSE válida o le va a caducar antes de viajar**,** puede solicitar una GHIC. Esta tarjeta le da derecho a recibir tratamiento médico a un coste reducido, a veces gratuito, si lo necesita durante **su** estancia en un país de la Unión Europea (UE).

Estas tarjetas sólo dan acceso al tratamiento médico proporcionado por el Estado. Recuerde que puede que no cubra todo lo que esperaría recibir gratuitamente en **España**. Es posible que tenga que contribuir al coste de **su** asistencia. Puede solicitar una tarjeta TSE aquí: https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/moving-working-europe/eu-social-security-coordination/european-health-insurance-card_es.

**NOTA:** La TSE/GHIC no cubre el coste del tratamiento médico en un hospital o clínica privados, el coste adicional de volver a **España** o de que un **familiar** se quede o vuele para estar con **usted**. En caso de urgencia médica, es posible que no tenga control sobre el hospital al que le lleven y que el más cercano sea privado.

## Retraso de viaje - Reglamentos CE

Este seguro de viaje no está diseñado para cubrir los gastos cubiertos por el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. En virtud de este Reglamento, **si** tiene una reserva confirmada para un vuelo y éste sufre un retraso de entre 2 y 4 horas (la duración concreta depende de la duración **del vuelo**), la compañía aérea debe **ofrecerle** comida, refrescos y alojamiento en un hotel. Si el retraso es superior a 5 horas, la compañía aérea debe ofrecerle el reembolso del billete. Este Reglamento debe aplicarse a todos los vuelos, ya sean de bajo coste, chárter o regulares, con origen en la UE o con destino a la UE a través de una compañía aérea de la UE.

Si **su vuelo** se retrasa o cancela**,** debe dirigirse en primer lugar a **su** compañía aérea y aclarar con ella qué costes pagará en virtud del Reglamento (CE) nº 261/2004.

Si desea saber más sobre los derechos que le confiere este Reglamento, puede encontrar información adicional útil en: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/LSU/?uri=CELEX%3A32004R0261

# Subrogación y Cesión de Derechos

**La Aseguradora** se subrogará automáticamente en todos los derechos y acciones del **Asegurado** o sus herederos (hasta las cantidades pagadas en concepto de indemnización) frente a terceros, ya sean personas físicas o jurídicas y/o entidades estatales o gubernamentales en virtud del hecho que dio lugar a la asistencia prestada.

El **Asegurado** se compromete a comunicar y abonar inmediatamente **a la Aseguradora** las cantidades que haya percibido del causante o responsable

del accidente y/o de su aseguradora o aseguradoras en concepto de anticipo parcial de la indemnización a la que eventualmente pudiera tener derecho el **Asegurado**, hasta el límite de las cantidades abonadas por la **Aseguradora** en tal caso.

Sin que esta enumeración implique limitación alguna, la subrogación comprende expresamente los derechos y acciones que puedan ejercitarse contra las siguientes personas:
(1) Terceros responsables de un accidente (de tráfico o no) y/o sus compañías de seguros.
(2) Las empresas de transporte, en cuanto al reembolso -total o parcial- de los billetes no utilizados, cuando el **Asegurador** haya pagado el transporte del Asegurado o de sus restos mortales.
(3) Otras compañías que cubren el mismo riesgo.

**Nota: El Asegurado cede irrevocablemente al Asegurador, cuando éste haya satisfecho la indemnización correspondiente, los derechos y acciones derivados de esta cláusula y se compromete a realizar cuantos actos jurídicos sean necesarios a tal fin y a prestar cualquier tipo de colaboración que le sea solicitada. En este sentido, el Asegurado se compromete a consumar la subrogación o cesión al Asegurador en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas desde que el Asegurado o Asegurados sean requeridos para ello. Si el Asegurado se negara a ejecutar y/o colaborar en la cesión de tales derechos al Asegurador, éste último quedará automáticamente eximido de la obligación de pago de los gastos de asistencia o podrá ejercitar su derecho de repetición contra el Asegurado por los gastos ocasionados.**

# Protección de datos y privacidad

**Protección de datos**
Proteger **su** privacidad es muy importante para **nosotros**. Puede consultar **nuestra** Política de Privacidad completa aquí *https://starrcompanies.co.uk/Privacy-Policy-Malta* para obtener más información sobre el tratamiento de **sus** datos personales

**La aseguradora como responsable del tratamiento**
Para la ejecución del contrato de seguro actuamos como responsables del tratamiento de **sus** datos personales y/o de los datos personales de **su**(s) beneficiario(s) en la medida en que sean personas físicas.

**Los datos personales que nos facilite**
Si nos facilita datos personales de otras personas que vayan a ser **personas aseguradas** y/o beneficiarias en la **póliza**, como familiares o allegados, **usted** se compromete a informarles sobre el uso que hacemos de sus datos personales tal y como se describe en el presente documento.

**Cómo utilizamos sus datos personales**
Utilizaremos **sus** datos personales para los fines principales de concertar **su** contrato de seguro con **nosotros** y para otros fines relacionados con el seguro, como administrar **su póliza**, tramitar las reclamaciones y ofrecer la renovación de **su póliza**. También podemos utilizar **sus** datos personales para: prevenir el fraude; elaborar modelos o estadísticas y tomar decisiones de suscripción por medios automatizados (lo que implica elaborar perfiles de **sus** datos personales y tomar decisiones automatizadas sobre **usted** basadas en dichos perfiles); y enviarle comunicaciones comerciales.

**Categorías de datos personales**

Los datos personales que tratamos serán datos personales proporcionados directamente por **usted** o derivados de **nuestra** relación con **usted**; y datos personales obtenidos de otras fuentes, que obtenemos de **nuestros** proveedores, socios y otros terceros (por ejemplo, corredores, administradores de terceros, peritos, agencias de suscripción, etc.) con los que trabajamos para prestar **nuestros** servicios, de empresas y organizaciones que se asocian con **nosotros** para prestar los servicios, bases de datos públicas y plataformas de redes sociales, empresas del grupo y otros terceros como agencias de información crediticia, organismos encargados de hacer cumplir la ley y otras entidades gubernamentales.

Algunos datos personales se definen en la legislación vigente sobre protección de datos como categorías especiales de datos personales (datos sensibles), como la información sobre salud. Podemos recabar esos datos de **usted** con fines de aseguramiento cuando lo permita la legislación pertinente. Solo utilizaremos estos datos para el fin específico para el que nos los ha facilitado y para prestar los servicios descritos en este documento.

**Con quién compartimos su información**
Podemos compartir **sus** datos personales con otros participantes en el mercado de seguros con los que **usted** no haya tenido contacto directo. Puede tratarse de otras aseguradoras, mediadores, reaseguradores, administradores de siniestros, peritos y abogados. También podemos revelar determinados datos personales a **nuestros** proveedores de servicios, contratistas, agentes y empresas del grupo que realizan actividades en **nuestro** nombre; así como con entidades de prevención del fraude y autoridades públicas. Estas transferencias se realizarán siempre de conformidad con la legislación pertinente en materia de protección de datos.

Podemos transferir **sus** datos a participantes en el mercado de seguros situados fuera del Espacio Económico Europeo. Estas transferencias se realizarán siempre de conformidad con la legislación pertinente en materia de protección de datos.

**Conservación y supresión de datos**
No conservaremos **sus** datos más tiempo del necesario para los fines para los que se tratan y para el cumplimiento de obligaciones legales o reglamentarias.

**Sus derechos**
Si tiene alguna pregunta sobre el uso que hacemos de **sus** datos personales**,** póngase en contacto con **nuestro** responsable de protección de datos. En determinadas circunstancias**,** tiene derecho a solicitar que:

- le proporcionemos más detalles sobre cómo utilizamos **sus** datos personales
- le facilitemos una copia de los datos personales que **nos** haya proporcionado
- corrijamos los datos inexactos que tengamos sobre **usted**
- suprimamos **sus** datos personales
- restrinjamos el tratamiento de **sus** datos personales
- no adoptemos decisiones basadas únicamente en un tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos o **le** afecte de forma similar y significativa
- facilitemos una copia electrónica de **sus** datos personales a otro responsable del tratamiento de datos

También puede oponerse al tratamiento de **sus** datos personales por motivos de interés público o interés legítimo y retirar **su** consentimiento en cualquier momento, cuando proceda. Además, tiene derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control.

Si **nos** pide que eliminemos **sus** datos, es posible que ya no podamos **prestarle** servicios de índole aseguradora ni tramitar ningún siniestro, pero es posible que sigamos estando obligados a tratar **sus datos** por motivos legales o reglamentarios.

**Nuestros datos de contacto**
Delegado de Protección de Datos de Starr Europe Insurance Limited, Trident Park, Notabile Gardens, No. 1 - Level 0, Zone 2, Central Business District, Mdina Road, Birkirkara CBD 2010, Malta
Correo electrónico : ukgdpr@starrcompanies.com.
Teléfono : +31 (0) 638167607

# Cancelaciones y reembolsos

## Importante: aplicable a todas las pólizas:

No reembolsaremos la **prima** si su póliza ha entrado en vigor, o si ha presentado o tiene intención de presentar una reclamación, o se ha producido un incidente que pueda dar lugar a una reclamación.

Para cancelar **su póliza,** debe contactar a **Assist Card** enviando un correo electrónico a ac-espana@assistcard.com

**Periodo de desistimiento**

Si decide que esta **póliza** no es adecuada para **usted** y desea cancelarla**,** debe ponerse en contacto con **Assist Card** en un plazo de 14 días a partir de (i) la suscripción de la **póliza** o (ii) la fecha en que reciba los documentos de la **póliza**. Se le reembolsará íntegramente cualquier **prima** ya abonada.

**Si desea cancelar la póliza fuera del periodo de desistimiento de 14 días**

**a)Para las pólizas de un solo viaje:**
Si cancela la póliza en cualquier momento después del periodo de desistimiento de catorce (14) días, tendrá derecho al reembolso de la prima pagada, con una deducción del 30%. Una vez iniciada la vigencia de la póliza, no se efectuará ningún reembolso.

**b)Para las pólizas anuales multiviaje:**
Si la cobertura ha entrado en vigor, tendrá derecho a un reembolso prorrateado de la prima, de acuerdo con los importes que se indican a continuación:

| Periodo de cobertura: | Reembolso debido: |
|---|---|
| Hasta 6 meses | 30% |
| 6 meses o más | No hay reembolso |

## Nuestro derecho a cancelar la póliza

Tenemos derecho a cancelar esta **póliza** en la medida permitida por la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro. Se reembolsará al tomador del seguro la parte proporcional de la **prima** abonada a partir de la fecha en que cancelemos la **póliza**.

# Zonas geográficas

En el apartado "Destino" de **su póliza** y de su **kit digital** figura una de las siguientes zonas. Esta sección describe las zonas del mundo a las que esta póliza le ofrece cobertura para viajar.

**No estará cubierto si viaja fuera de la zona que haya elegido, tal y como se indica en su póliza y en el kit digital**.

**España** - **España** (incluidas Baleares y Canarias).

**Europa -** Los países enumerados anteriormente y los siguientes: Albania, Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Dinamarca (incluidas las Islas Feroe), Estonia, Finlandia (incluidas las Islas Aland), Francia (incluida Córcega), Georgia, Gibraltar, Hungría, Irlanda, Italia (incluidas las Islas Eolias, Cerdeña y Sicilia), Kosovo, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Moldavia, Mónaco, Montenegro, Países Bajos, Polonia, Portugal (incluidas las Azores y Madeira), República Checa, Rumanía, San Marino, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia, Suiza, Ucrania (excluidas las regiones de Crimea, Luhansk, Donetsk, Zaporizhzhia y Kherson), Ciudad del Vaticano, Reino Unido (incluidas la Isla de Man, Guernesey y Jersey), Chipre, Grecia (incluidas las islas griegas), Islandia, Liechtenstein, Malta, Noruega (incluidas Jan Mayen y las islas Svalbard) y los países que bordean el Mediterráneo (Argelia, Chipre, Egipto, Israel, Líbano, Libia, Marruecos, Palestina, Siria, Túnez, Turquía y Jordania).

**Mundial Excluido -** Mundial, excluidos Canadá y EE.UU.

**Mundial Incluido -** Mundial, incluidos Canadá y EE.UU.

**Escalas fuera de Europa-**se permite una escala de hasta un máximo de 72 horas en **Mundial Excluido**
No hay límite de tiempo para escalas en **Mundial Incluido**

**Por favor, tenga en cuenta lo siguiente**:

1. **Esta póliza de seguro no le cubrirá para viajar a un país específico o a una zona en la que, antes del inicio de su viaje, el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación (MAEUEC) haya desaconsejado todo viaje (o todos salvo los imprescindibles).**
2. **En cualquier caso, no proporcionaremos ninguna cobertura ni pagaremos ninguna reclamación ni proporcionaremos ninguna prestación en la medida en que esta cobertura, el pago de una reclamación o la prestación nos exponga a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas o las sanciones, leyes o reglamentos comerciales o económicos de la Unión Europea, el Reino Unido o los Estados Unidos de América.**

Es **su** responsabilidad consultar los últimos consejos del MAEUEC antes de iniciar **su viaje**, que puede encontrar en https://www.exteriores.gob.es/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/Recomendaciones-de-viaje.aspx.

# Viajes por España

La cobertura sólo se proporciona en **España**, si **su viaje** es de al menos una noche fuera de su **domicilio** y a una distancia de veinticinco kilómetros (25 km) de su **domicilio** y **usted**:

a. se aloja en una estancia **que** haya pagado antes de la salida de **su viaje**; o
b. ha pagado el **transporte público** o los billetes de avión que le permitan llegar a **su** destino antes de la salida de su **viaje**.

**No puede incluir los viajes con la intención de recibir asistencia sanitaria o tratamiento médico de cualquier tipo, ni los desplazamientos o viajes de ida y vuelta al trabajo.**

# Periodo de cobertura

**Viaje individual**
Le cubre un solo **viaje** realizado por **usted** dentro de las zonas geográficas indicadas en **su póliza** y en el **kit digital**.

**Sección K - Cobertura opcional de cancelación**
Si ha contratado la cobertura de cancelación opcional que se detalla en la sección K del texto de esta **póliza**, **su** cobertura por cancelación comienza en el momento de la reserva del **viaje** o del pago de la **prima** del seguro, lo que ocurra más tarde, y finaliza en cuanto se inicie el **viaje**.

**Multiviaje anual**
Está cubierto para viajar tantas veces como desee dentro del **periodo de cobertura**, siempre que ningún **viaje** dure más del número de días indicado en **su póliza** y en el **kit digital**. Si un **viaje** supera esta duración, el seguro de viaje no cubrirá **los días excedentes**, a menos que se haya puesto en contacto con **nosotros** y hayamos aceptado por escrito proporcionarle cobertura.

**Por favor, tenga en cuenta que:**
**Las pólizas anuales multiviaje no cubren la cancelación de viaje.**

**Si su viaje supera el número máximo de días indicado en su póliza y en el kit digital, no se proporciona cobertura para los días excedentes.**

La cobertura comienza en la fecha de inicio elegida. Los **viajes** posteriores comienzan a partir de la fecha de salida.

**Todos los tipos de pólizas**
La cobertura finaliza cuando **usted** regrese a **su domicilio** o al término **del periodo de cobertura** indicado en **su póliza** y **kit digital**, lo que ocurra primero.
Todas las coberturas cesan si tiene que regresar a **España** en virtud de la sección B (Regreso anticipado) o de la sección A1 (Gastos médicos y de otro tipo), **no se puede proporcionar cobertura para reanudar su viaje.**

# Prolongaciones del viaje

## Prolongación del viaje si decide prolongar su viaje mientras está en el extranjero

En caso de prolongación del **viaje**, será necesario contratar una nueva **Póliza**. En tal caso, para garantizar una cobertura consecutiva inmediata, la solicitud de una nueva **Póliza** deberá realizarse antes de que finalice el periodo de vigencia de la **Póliza** anterior.

**Por favor, tenga en cuenta que:**
**Usted sólo podrá contratar un Seguro de Viaje Assist Card que le proporcione una cobertura igual o inferior a la de Su seguro previamente contratado.**
**En ningún caso se podrá utilizar la Póliza para iniciar o continuar cualquier tratamiento y/o servicio que se hubiera originado durante la vigencia de la Póliza anterior, independientemente de que el tratamiento o los trámites en curso hayan sido aprobados por el Asegurador o por terceros.**

## **Prolongación** del **viaje** si no puede regresar a su domicilio según **estaba previsto**

Si, debido a circunstancias inesperadas ajenas a **su** voluntad (por ejemplo, **enfermedad**, **lesiones corporales** o retrasos inevitables que afecten a **su** vuelo de regreso o al **transporte público**), **su viaje** no puede completarse dentro del **periodo de cobertura** indicado en **su póliza** y **kit digital**, la cobertura se ampliará sin coste adicional hasta 30 días.

Si la ampliación se debe a razones médicas**,** también ampliaremos **su póliza**, sin coste adicional por un máximo de 30 días, para una **persona asegurada** que viaje con **usted** y que esté autorizada a permanecer con **usted** por **Assist Card**.
Todas las solicitudes de más de 30 días deben ser autorizadas por **Assist Card**. Consulte la sección Urgencias médicas para saber cómo ponerse en contacto con **Assist Card**.

# Adquisición de un seguro de viaje ya en curso

En caso de que el Seguro de Viaje **Assist Card** se contrate durante el **viaje** y/o la **Póliza** anterior haya caducado, **la cobertura incluida en la Póliza estará sujeta a un periodo de carencia de setenta y dos (72) horas, es decir, no será válida ninguna cobertura solicitada para hechos ocurridos durante este periodo de carencia**.

**Cuando el Seguro de Viaje Assist Card se contrate después de la salida y la asistencia se solicite después del periodo de carencia de setenta y dos (72) horas, la Aseguradora no asumirá ninguna responsabilidad económica si de los informes médicos obtenidos se desprende que los síntomas o el hecho que motivó la solicitud de cobertura se produjeron antes o durante el periodo de carencia de setenta y dos (72) horas.**

# Definiciones generales

Siempre que las siguientes palabras o frases aparezcan en la **póliza**, el **texto** y el **kit digital**, tendrán el significado que se indica en la tabla siguiente.

| | |
|---|---|
| **Accidente/Accidental** | Suceso repentino, inesperado y específico, externo al cuerpo humano, que ocurre en un momento y lugar identificables. |
| **Assist Card** | **ASSIST CARD** INSURANCE, AGENCIA DE SUSCRIPCIÓN DE RIESGOS, S.L.U., sociedad de responsabilidad limitada española, con domicilio social en Madrid, Avenida del Partenón 16-18, código postal 28042, debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 46.176, folio 40, hoja N-811.185, y C.I.F. nº B56678378 y autorizada como agencia de suscripción por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. **ASSIST CARD** actúa como agencia de suscripción de la **Aseguradora**, a cuyo efecto ambas partes han suscrito el oportuno contrato de apoderamiento. |
| **Lesión Corporal** | Una lesión física identificable que:<br>1. esté causada por un **Accidente**, y/o<br>2. provoque **su** fallecimiento o invalidez, y/o<br>3. sea independiente de cualquier otra causa |
| **Complicaciones del embarazo o el parto** | Incluido pero no limitado a toxemia, hipertensión gestacional, preeclampsia, embarazo ectópico, mola hidatiforme (embarazo molar), hemorragia posparto, retención de placenta, desprendimiento de placenta, hiperémesis gravídica, placenta previa, mortinatalidad, aborto espontáneo, cesárea de urgencia médicamente necesaria, interrupción del embarazo médicamente necesaria y cualquier nacimiento prematuro que se produzca más de 8 semanas (o 16 semanas en caso de embarazo múltiple conocido) antes de la fecha prevista del parto. |
| **COVID-19** | Enfermedad por coronavirus, incluido el síndrome respiratorio agudo severo coronavirus 2 (SARS-CoV-2). |
| **Crucero** | Viaje en un barco/buque que navega por los mares u océanos y que incluye escalas en diversos puertos. **No se cubre el viaje en buque de carga.** |
| **Riesgo cibernético** | Cualquier pérdida, daño, responsabilidad, reclamación, coste o gasto de cualquier naturaleza causado directa o indirectamente por, contribuido por, resultante de o en relación con, uno o más casos de cualquiera de los siguientes:<br>1. Cualquier acto no autorizado, malintencionado o ilegal, o la amenaza de tales actos, que implique el acceso a cualquier sistema informático o el procesamiento, uso o funcionamiento del mismo.<br>2. Cualquier error u omisión que afecte al acceso a cualquier sistema informático o a su tratamiento, utilización o funcionamiento.<br>3. Cualquier indisponibilidad parcial o total o fallo en el acceso, procesamiento, uso o funcionamiento de cualquier sistema informático; o cualquier pérdida de uso, reducción de la funcionalidad, reparación, sustitución, restauración o reproducción de cualquier dato, incluido cualquier importe correspondiente al valor de dichos datos. |
| **Médico** | Un médico colegiado que no sea **usted** ni esté relacionado con **usted**, que esté actualmente inscrito en un Ilustre Colegio de Médicos en **España** (o equivalente extranjero) para ejercer la medicina. |
| **Kit digital** | Documentos y correspondencia facilitados a la(s) **persona**(s) **asegurada**(s) que contengan la **Póliza**, el presente texto y la política de privacidad del producto. |
| **Profesional sanitario** | Un licenciado cualificado como profesional sanitario, aprobado por la asociación médica rectora del país en el que resida el **profesional sanitario,** que no sea miembro de la familia **del asegurado**. |
| **Domicilio** | **Su** lugar de residencia habitual en **España**. |
| **Enfermedad** | **Sección K (Cancelación del viaje):**<br>Cualquier enfermedad, infección, dolencia o trastorno corporal que contraiga o se manifieste de forma inesperada después de haber reservado **su viaje** o contratado esta **póliza**, según qué condición se cumpla.<br><br>**Todas las demás secciones de la cobertura:**<br>Cualquier **Lesión Corporal**, **enfermedad**, dolencia y/o cualquier condición física, mental, psicológica, del sistema nervioso, síntoma, trastorno o dolencia que contraiga inesperadamente durante **su viaje** o que se manifieste inesperadamente durante el mismo. |
| **Enfermedad infecciosa o contagiosa** | Cualquier enfermedad capaz de transmitirse de una persona, animal o especie infectada a otra persona, animal o especie por cualquier medio. |
| **Asegurado/Persona asegurada** | La persona o personas que figuran en la **póliza** como asegurados. |
| **Aseguradora** | STARR EUROPE INSURANCE LIMITED, sociedad de responsabilidad limitada inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con el número L-1320, con domicilio social en Trident Park, Notabile Gardens, No. 1 - Level 0, Zone 2, Central Business District, Mdina Road, Birkirkara CBD 2010, Malta y CIF N0462047B, que es la aseguradora del Seguro de Viaje **Assist Card** y que, como aseguradora y en contraprestación por el pago de **las primas** del |

| | |
|---|---|
| | Seguro de Viaje **Assist Card**, se compromete a cubrir los riesgos y garantizar las prestaciones del mismo de acuerdo con las presentes Condiciones Generales. La póliza de Seguro de Viaje **Assist Card** se emite a través de **ASSIST CARD** INSURANCE, AGENCIA DE SUSCRIPCIÓN DE RIESGOS, S.L.U. |
| **Gastos irrecuperables** | Cualquier coste por el que **usted** no tenga derecho a reembolso por ningún otro medio, y/o costes que no se compensen de otro modo, y/o costes que ya hayan sido aceptados u ofrecidos por **su** proveedor de transporte y/o alojamiento, aunque se trate de una nota de crédito o de una organización alternativa del viaje. |
| **Trabajos manuales** | Trabajos que impliquen trabajo físico (que no incluyen el trabajo de oficina y administrativo, el trabajo en bares y restaurantes, la interpretación musical y el canto, ni la recogida de fruta que no implique el uso de maquinaria o el trabajo en altura). |
| **Equipamiento para movilidad y discapacidad** | Sillas de ruedas, andadores y bastones, suministros y equipos diseñados para proporcionar movilidad y atención a los discapacitados y cualquier otro artículo de este tipo que le pertenezca. |
| **Catástrofe natural** | Erupción volcánica, inundación, tsunami, terremoto, corrimiento de tierras o incendio forestal. |
| **Par o conjunto de artículos** | Artículos de propiedad personal que son sustancialmente iguales, complementarios o diseñados para ser utilizados juntos. |
| **Periodo de cobertura** | **Un solo viaje (viaje individual)**<br>La duración del **viaje**, por el que hemos aceptado la **prima**, tal y como se indica en la **póliza** y en el **kit digital**, y que finaliza al concluir el mismo.<br><br>**Sección K - Cobertura opcional de cancelación**<br>Si ha contratado la cobertura de cancelación opcional que se detalla en la sección K de esta **póliza,** la cobertura por cancelación comienza en el momento de la reserva del **viaje** o del pago de la **prima** del seguro, lo que ocurra más tarde, y finaliza en cuanto se inicia el **viaje**.<br><br>**Multiviaje anual**<br>Está cubierto para viajar tantas veces como desee dentro del **periodo de cobertura**, siempre que ningún **viaje** dure más del número de días indicado en **su póliza** y en el **kit digital. Si un viaje supera esta duración, el seguro de viaje no cubrirá los días excedentes, a menos que se haya puesto en contacto con nosotros y hayamos aceptado por escrito proporcionarle cobertura**.<br><br>**Tenga en cuenta:**<br>**Las pólizas anuales multiviaje no cubren la cancelación.**<br>**Si su viaje supera el número máximo de días indicado en su póliza y en el kit digital, no se proporciona cobertura para los días excedentes.**<br><br>La cobertura comienza en la fecha de inicio elegida. Los **viajes** posteriores comienzan a partir de la fecha de salida.<br><br>**Todos los tipos de pólizas**<br>La cobertura finaliza cuando **usted** regresa a **su domicilio** o al término **del periodo de cobertura** indicado en **su póliza** y **kit digital**, lo que ocurra primero.<br><br>**Todas las coberturas cesan si tiene que regresar a España en virtud de la sección B (Regreso anticipado) o de la sección A1 (Gastos médicos y de otro tipo), no se puede proporcionar cobertura para reanudar su viaje.** |
| **Invalidez permanente total** | La pérdida orgánica o funcional de los miembros y facultades del asegurado derivada de una **Lesión Corporal Accidental** cuya intensidad se describe en la presente redacción de la póliza y cuya recuperación no sea previsible según el dictamen de los peritos médicos designados conforme a derecho |
| **Póliza** | El documento titulado "Póliza de Seguro de Viaje", que muestra los detalles de **su** cobertura y que debe leerse junto con este texto. |
| **Riesgo político** | Cualquier tipo de actos, resistencia organizada o acciones que pretendan o impliquen la intención de derrocar, suplantar o cambiar al gobernante o al gobierno constitucional existente, incluidos, entre otros, los siguientes<br>• Nacionalización;<br>• Confiscación;<br>• Expropiación (incluidas las órdenes de expropiación forzosa, la discriminación selectiva y el abandono forzoso);<br>• Privación;<br>• Requisición;<br>• Revolución;<br>• Rebelión;<br>• Insurrección;<br>• Conmoción civil que supone proporción o equivale a una sublevación;<br>• El poder militar y usurpado. |

| | |
|---|---|
| **Enfermedad(es) preexistente(s)** | Cualquier **enfermedad** o cualquier complicación crónica o recurrente o afección relacionada derivada de una **enfermedad** para la que, en los 36 meses anteriores a la fecha de inicio de la Póliza, la persona **asegurada** haya solicitado, recomendado o recibido asesoramiento, diagnóstico, atención o tratamiento médico (incluidas consultas, pruebas diagnósticas, medicación con receta, dietas especiales, inyecciones u otras formas de medicación); o cualquier **enfermedad** que, en opinión de un **profesional sanitario**, la **persona asegurada** debería haber conocido en los 36 meses anteriores a la fecha de inicio de la **Póliza**. |
| **Prima** | Es el precio que debe pagar el **Asegurado** a cambio de la cobertura prevista en la **Póliza**. La **Prima**, incluidos los impuestos y recargos correspondientes, debe abonarse y deben cumplirse las demás condiciones estipuladas en la **Póliza**, este texto y el **kit digital** para que la cobertura entre en vigor. |
| **Transporte público** | Autobús, autocar, transbordador, buque marítimo o tren que funciona según un horario publicado. |
| **Gastos razonables y habituales** | Importe que se suele cobrar por un servicio específico en una zona geográfica concreta. Las tarifas deben ser adecuadas a la disponibilidad y complejidad del servicio, la disponibilidad de piezas/materiales/suministros/equipos necesarios y la disponibilidad de proveedores de servicios debidamente cualificados y autorizados. |
| **Familiar** | Marido o mujer (o pareja con la que **usted** conviva en el mismo domicilio), padre, madre, padrastro o madrastra, abuelo o abuela, suegro o suegra, hermano o hermana, hermanastro o hermanastra, hijo o hija, nieto o nieta, cuñado o cuñada, yerno o yerna, nuera o prometido o prometida o pariente más próximo. |
| **Condiciones meteorológicas adversas** | Condiciones meteorológicas peligrosas, incluidas, entre otras, tormentas de viento, huracanes, tornados, niebla, granizadas, tormentas de lluvia, tormentas de nieve o tormentas de hielo. |
| **Terrorismo** | Acto(s), incluido pero no limitado al uso de la fuerza o la violencia y/o la amenaza de las mismas, de cualquier persona o grupo(s) de personas, ya actúen solas o en nombre de o en conexión con cualquier organización(es) o gobiernos, cometido con fines políticos, religiosos, ideológicos o similares, incluida la intención de influir en cualquier gobierno y/o atemorizar al público o a cualquier sector del público. |
| **Viaje** | **Cualquier desplazamiento previsto superior a 25 kilómetros de la residencia habitual del Asegurado dentro del territorio español, realizado tanto en transporte público como en vehículo privado, y debidamente justificado mediante cualquier medio de prueba (por ejemplo, reserva de hotel, reserva de vuelo, etc.). Se considerará inicio del Viaje el momento, dentro de las fechas de seguro contratadas, en que el Asegurado abandone su residencia habitual con la intención de realizar o disfrutar del viaje o servicio contratado previsto.** |
| **Desatendido** | Cuando no tenga plena visibilidad de **sus** bienes o cuando no esté en condiciones de impedir que se apoderen de ellos sin autorización; a menos que los deje en un depósito de seguridad cerrado o en una habitación cerrada a la que no tenga acceso el público.<br><br>Los bienes dejados en un vehículo de motor se consideran **desatendidos** (incluso cuando el vehículo de motor está cerrado con llave) a menos que los bienes estuvieran guardados en un maletero cerrado con llave, un maletero cerrado y cubierto o una guantera cerrada con llave y hubiera pruebas de entrada forzada y violenta en el vehículo. |
| **España** | **Se refiere a la España peninsular,** Canarias y Baleares. |
| **Objetos de valor** | Objetos de colección, joyas, relojes, piedras preciosas, perlas, pieles, prismáticos, material deportivo, incluidas las piezas y accesorios de los artículos mencionados, pero no los dispositivos. |
| **Guerra** | Acción militar, ya sea entre naciones o como resultado de una **guerra** civil o una revolución. |
| **Nosotros, nuestro** | Starr International (Europe) Limited. |
| **Usted, su, usted mismo** | Una **persona asegurada**. |

# Sección de Coberturas

## Sección A1 - Gastos médicos y de otro tipo

Si ingresa en un hospital como paciente hospitalizado durante más de 24 horas, alguien debe ponerse en contacto con **Assist Card** en **su** nombre, lo antes posible y siempre dentro de las 24 horas siguientes al incidente o dentro de las 24 horas siguientes al alta médica.

Para más información, consulte la sección Urgencias médicas.

### Qué cubriremos

Si durante **su viaje** sufre una **enfermedad** repentina e inesperada o una **Lesión Corporal** que podría causarle daños graves si no es tratada antes de **su** regreso a **su domicilio**, pagaremos, hasta el importe indicado en **su Póliza** y **kit digital,** los **gastos razonables y habituales** de:

1. Tratamiento médico, quirúrgico y hospitalario de urgencia y gastos de ambulancia.
2. Tratamiento odontológico de urgencia **siempre que sea sólo para el alivio inmediato del dolor.**
3. Actividades de búsqueda y rescate realizadas por un equipo de salvamento profesional si se denuncia **su** desaparición durante **el viaje** o tiene que ser rescatado de una emergencia física. Le reembolsaremos hasta el importe que figura en **su Póliza** y **kit digital**.
4. **Su** regreso a **su domicilio** antes de lo previsto, siempre que sea médicamente necesario y **Assist Card** lo apruebe con antelación.
5. **Su** regreso a **su domicilio** si no puede volver como estaba previsto en un inicio. Debe ser necesario desde el punto de vista médico y **Assist Card** debe estar de acuerdo con la prolongación de **su** estancia.

   Esto incluye (con la aprobación previa de **Assist Card**):

   a) Alojamiento extra (sólo habitación) y gastos de viaje (clase turista).

   b) Alojamiento extra (sólo habitación) para que un acompañante se quede con **usted** y viaje a **su domicilio** con **usted**; o

   c) Gastos razonables para que un **familiar** o allegado viaje desde **España** para alojarse con **usted** (sólo habitación) y viaje a **su domicilio** con **usted**.
6. La repatriación funeraria de sus restos mortales a **su domicilio**, o los gastos funerarios del país en el que fallezca.

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

**a) Si la reclamación se refiere a su viaje de regreso a su domicilio y usted no tiene billete de vuelta, deduciremos de su reclamación un importe igual a la tarifa aérea de ida publicada por su compañía aérea original (basada en la misma clase de viaje que la pagada por usted para su viaje de ida) para la ruta utilizada para su regreso.**

b) **Si durante su viaje se encuentra inesperadamente enfermo o lesionado, tenemos derecho a trasladarle de un hospital a otro y/o a organizar su regreso a España en cualquier momento del viaje. Lo haremos si (en opinión de Assist Card) usted puede ser trasladado con seguridad y/o viajar con seguridad a España para continuar el tratamiento**.

### Lo que no cubriremos

1. **Cualquier reclamación causada por una enfermedad preexistente o relacionado con ella.**
2. **Cualquier tratamiento o intervención quirúrgica que no sea inmediatamente necesaria y pueda esperar hasta su regreso a su domicilio. La decisión de Assist Card es inapelable.**
3. **Cualquier tratamiento hospitalario o privado que no haya sido acordado por Assist Card.**
4. **Todos los gastos de atención o servicios no urgentes que se indican a continuación:**
   - **a) cirugía o cuidados estéticos electivos;**
   - **b) exámenes o consultas anuales o rutinarios;**
   - **c) cuidados de larga duración;**
   - **d) tratamientos antialérgicos (a menos que supongan una amenaza para la vida);**
   - **e) exámenes, consultas o cuidados relacionados con la pérdida o deterioro de audífonos, prótesis dentales, gafas y lentes de contacto;**
   - **f) fisioterapia, rehabilitación o cuidados paliativos (excepto los necesarios para estabilizarle);**
   - **g) tratamiento experimental;**
   - **h) cualquier otra atención médica o dental que no sea de urgencia.**
5. **El coste adicional de una habitación individual o privada de hospital, a menos que sea médicamente necesario y haya sido aprobado por Assist Card.**
6. **Cualquier tratamiento en España en un hospital privado o una clínica privada donde haya instalaciones estatales adecuadas.**
7. **Cualquier coste de las pruebas COVID-19, salvo que sea hospitalizado como consecuencia de una enfermedad o Lesión Corporal inesperada cubierta por esta sección.**

### Lo que no cubriremos bajo la sección A1 (continuación)

8. **Cualquiera de los siguientes costes:**
   a) **llamadas telefónicas;**
   b) **gastos de taxi (a menos que se utilice un taxi en lugar de una ambulancia para llevarle o traerle de un hospital); o**
   c) **gastos de comida y bebida (salvo que formen parte de los gastos hospitalarios si está ingresado como paciente interno).**
9. **Cualquier gasto incurrido en España, a menos que haya contratado la cobertura nacional tal y como se indica en su Póliza y en el kit digital.**
10. **Gastos adicionales del asegurado tras su negativa a regresar a España cuando Assist Card ya lo haya considerado oportuno.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

## Sección A2 - Gastos médicos y de otro tipo, incluidas las enfermedades preexistentes

Si ingresa en un hospital como paciente hospitalizado durante más de 24 horas, alguien debe ponerse en contacto con **Assist Card** en **su** nombre, lo antes posible y siempre dentro de las 24 horas siguientes al incidente o dentro de las 24 horas siguientes al alta médica.

Para más información, consulte la sección Urgencias médicas.

### Qué cubriremos

Si durante **su viaje** sufre una **enfermedad** repentina e inesperada causada por una **enfermedad preexistente** o relacionada con ella**,** pagaremos hasta el importe indicado en su **póliza** y en su **kit digital**, los **gastos razonables y habituales** de:

1. Tratamiento médico, quirúrgico y hospitalario de urgencia y gastos de ambulancia.
2. **Su** regreso a **su domicilio** antes de lo previsto, siempre que sea médicamente necesario y **Assist Card** lo apruebe con antelación.

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

**a) Si durante su viaje se encuentra inesperadamente enfermo o lesionado, tenemos derecho a trasladarle de un hospital a otro y/o a organizar su regreso a España en cualquier momento del viaje. Lo haremos (si en opinión de Assist Card) usted puede ser trasladado con seguridad y/o viajar con seguridad a España para continuar el tratamiento.**

b) **Esta sección no se aplica a los viajes realizados únicamente dentro de España**.

### Lo que no cubriremos

1. **Cualquier tratamiento o intervención quirúrgica que no sea inmediatamente necesaria y pueda esperar hasta su regreso a su domicilio. La decisión de Assist Card es inapelable.**
2. **Cualquier tratamiento hospitalario o privado que no haya sido acordado por Assist Card.**
3. **La reclamación de un billete de vuelta a su domicilio si usted no tiene un billete de vuelta comprado antes del incidente que dio lugar a la reclamación.**
4. **Todos los gastos de atención o servicios no urgentes que se indican a continuación:**
   a) **cirugía o cuidados estéticos electivos.**
   b) **exámenes o consultas anuales o o rutinarios.**
   c) **cuidados de larga duración.**
   d) **tratamientos antialérgicos (a menos que supongan una amenaza para la vida).**
   e) **exámenes, consultas o cuidados relacionados con la pérdida o deterioro de audífonos, prótesis dentales, gafas y lentes de contacto.**
   f) **fisioterapia, rehabilitación o cuidados paliativos (excepto los necesarios para estabilizarle).**
   g) **tratamiento experimental.**
   h) **cualquier otra atención médica o dental que no sea de urgencia.**
   i) **El coste adicional de una habitación individual o privada de hospital, a menos que sea médicamente necesario y haya sido aprobado por Assist Card.**

### Lo que no cubriremos bajo la sección A2 (continuación)

**j) Cualquier tratamiento en España en un hospital privado o clínica privada donde haya instalaciones estatales adecuadas.**

**k) Cualquier coste de las pruebas COVID-19, salvo que sea hospitalizado como consecuencia de una enfermedad o Lesión Corporal inesperada cubierta por esta sección.**

**l) Cualquiera de los siguientes costes:**

- **a. llamadas telefónicas;**
- **b. gastos de taxi (a menos que se utilice un taxi en lugar de una ambulancia para llevarle o traerle de un hospital); o**
- **c. gastos de comida y bebida (salvo que formen parte de los gastos hospitalarios si está ingresado como paciente interno).**

**m) Cualquier gasto incurrido en España a menos que haya contratado la cobertura nacional tal y como se indica en su Póliza y en el kit digital.**

**n) Los gastos que tengas que pagar, si se niega a volver a España cuando Assist Card lo considere oportuno.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

## Sección A3 – Actividades Deportivas

**Su** seguro de viaje le cubre durante **su viaje**, sin coste adicional, en caso de asistencia médica por la práctica de actividades deportivas, cuando se generen como consecuencia de actividades recreativas, esto es, que surjan de forma espontánea y ocasional, que se realicen en entornos adecuados y con las medidas de seguridad necesarias.

Pagaremos hasta el importe indicado en su **póliza** y en el **kit digital** por los **gastos razonables y habituales.**

Toda participación en actividades deportivas está **sujeta** al cumplimiento de las leyes y reglamentos locales y al uso del equipo de seguridad recomendado (como casco de seguridad, arnés, gafas, rodilleras y/o coderas o chalecos salvavidas).

### Lo que no cubriremos

1. **Entrenamiento, práctica y/o participación en todo tipo de competiciones deportivas (amateur o profesional); prestación de servicios profesionales o trabajo por cuenta ajena en el contexto de la práctica de un deporte; y/o cuando el objeto de su viaje sea la práctica de un deporte concreto.**
2. **La práctica de deportes peligrosos o de alto riesgo, incluidos, entre otros: motociclismo, carreras de coches, boxeo, polo, paracaidismo, vuelo sin motor (*gliding*), aviación deportiva, alpinismo, *puenting*, hockey sobre hielo o patines, salto de obstáculos o carreras de caballos, artes marciales, tirolina.**
3. **La práctica de actividades deportivas de invierno.**
4. **Esquí, snowboard y/o práctica de otros deportes de invierno fuera de pistas oficialmente autorizadas.**
5. **Cualquier tipo de ejercicio o disciplina atlética que implique acrobacias o pruebas de carácter excepcional o exhibiciones, o durante la participación en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas, o cualquier tipo de competición de habilidad o velocidad con vehículos mecánicos.**
6. ***Trekking*, senderismo y/o ciclismo por encima de los 3.000 m s.n.m. (es decir, tres mil metros sobre el nivel del mar) y/o fuera de las vías ciclistas y/o senderos autorizados.**
7. **Buceo por debajo de los 12 metros de profundidad.**
8. **Búsqueda y rescate del Asegurado en el mar, en simas, desiertos o montañas.**

En los casos en que se contrate la "Asistencia médica ampliada para la práctica de deportes" y ésta figure en **su póliza** y en el **kit digital, su póliza** le cubre durante **su viaje**, y no se aplicarán las exclusiones previstas en los apartados (1), (2) y (8), respectivamente, de la sección "Lo que no cubriremos" de la "Sección A3 – Actividades Deportivas".

En los casos en que se haya contratado la "Cobertura Deportes de Invierno" y ésta figure en **su póliza** y en el **kit digital**, **su póliza** le cubre durante **su viaje**, y no se aplicarán las exclusiones previstas en los apartados (1), (3) y (8), respectivamente, de la sección "Lo que no cubriremos" de la "Sección A3 – Actividades Deportivas".

Toda participación en actividades deportivas está sujeta al cumplimiento por **su** parte de las leyes y reglamentos locales y al uso, por **usted**, del equipo de seguridad recomendado (como casco de seguridad, arnés, gafas, rodilleras y/o coderas o chalecos salvavidas).

# Sección B – Regreso anticipado

Si **usted** ingresa en un hospital como paciente hospitalizado durante más de 24 horas, alguien debe ponerse en contacto con **Assist Card** en **su** nombre, tan pronto como sea razonablemente posible.

Para más información, consulte la sección Urgencias médicas.

## Qué cubriremos

**Pagaremos, hasta el importe indicado en su póliza y kit digital, por:**

a) gastos de viaje y alojamiento que **usted** haya pagado (o se haya comprometido a pagar) en virtud de un contrato y que no pueda recuperar,

b) el coste de las excursiones, visitas y actividades (incluidas, entre otras, entradas para exposiciones, excursiones/tours, conciertos musicales, eventos deportivos, teatros, parques temáticos o atracciones turísticas) que **usted** haya pagado y que no pueda recuperar, y

c) los gastos de viaje adicionales razonables para devolverle a **su domiclio** si es necesario e inevitable que acorte **su viaje**.

Sólo proporcionaremos esta cobertura si la interrupción de **su viaje** es necesaria e inevitable como consecuencia de lo siguiente:

1. Sufre una **enfermedad** repentina e inesperada, una **Lesión Corporal** o fallece (incluido el diagnóstico de **COVID-19** y las **complicaciones del embarazo o el parto**); o
2. La **enfermedad** repentina e inesperada, las **Lesiones Corporales** o el fallecimiento (incluido el diagnóstico de **COVID-19**) de un **familiar**, de una persona con la que haya reservado viajar o de un **familiar** o allegado que viva en el extranjero y con el que tenía previsto quedarse durante el **viaje**.

**Tenga en cuenta lo siguiente:** El siniestro debe haber sido inesperado y no ser algo de lo que **usted** tuviera conocimiento cuando contrató este seguro. Para más información, consulte las "Exclusiones generales".

3. **Su** incapacidad para utilizar o participar en excursiones, visitas y actividades pagadas por adelantado en (incluidas, entre otras, entradas para exposiciones, excursiones/tours, conciertos musicales, eventos deportivos, teatros, parques temáticos o atracciones turísticas) debido a una **enfermedad** o **lesión temporal** durante el **viaje**.
4. Si la policía (o la autoridad competente) necesita que **usted** vuelva a **su domicilio** tras un incendio, tormenta, robo o vandalismo en **su domicilio**.
5. Si **usted** es miembro de las fuerzas armadas, la policía, los bomberos, los servicios de enfermería o de ambulancias y **su** permiso se cancela debido a una emergencia imprevista o si se le destina al extranjero de forma inesperada.

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

**a) Calculamos las solicitudes de reembolso por regreso anticipado de su viaje desde el día en que comienza su regreso a su domicilio o el día en que ingresa en el hospital en el extranjero como paciente hospitalizado. La indemnización se calculará en función del número de días completos que no haya utilizado.**

**b) Debe notificar a todos sus proveedores de viajes tan pronto como sepa que va a tener que regresar anticipadamente de su viaje. Si retrasa la notificación a alguno de los proveedores de viajes y, como consecuencia, obtiene un reembolso menor, no cubriremos la diferencia. Si una enfermedad grave, una Lesión Corporal o un problema médico le impiden avisar a sus proveedores de viajes en el momento en que descubre que necesita regresar anticipadamente de su viaje, debe avisarles tan pronto como pueda.**

## Lo que no cubriremos

1. **Cualquier reclamación en el que no se haya contactado con Assist Card para autorizar su viaje de regreso anticipado a su domicilio.**
2. **Cualquier reclamación por un billete de vuelta si no dispone de un billete de vuelta adquirido antes del inicio de la póliza.**
3. **Cualquier reclamación por gastos adicionales en los que haya incurrido por decidir viajar a cualquier destino distinto de España en caso de interrumpir su viaje. Si tiene que interrumpir su viaje y no regresa a España, sólo seremos responsables de los gastos equivalentes en los que habría incurrido si hubiera regresado a España.**
4. **Cualquier reclamación por no poder continuar con su viaje por no haber obtenido el pasaporte, visado u otra documentación necesaria para el viaje.**
5. **Cualquier reclamación por el coste de su viaje de regreso a su domicilio si hemos pagado gastos de viaje adicionales para que usted acorte su viaje.**
6. **Cualquier reclamación de gastos por su incapacidad para utilizar excursiones, visitas y actividades prepagadas (incluidas, entre otras, entradas para exposiciones, excursiones/tours, conciertos, eventos deportivos, teatros, parques temáticos o atracciones turísticas) debido a una enfermedad temporal o Lesión Corporal que no haya sido verificada por escrito por el médico que le atiende.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección C1 – Pérdida de salida

## Qué cubriremos

Pagaremos, hasta el importe indicado en su **póliza** y **kit digital,** los **gastos razonables y habituales** de viaje (clase turista) y alojamiento (sólo habitación) en que incurra para continuar **su viaje**, si pierde el transporte reservado previamente, debido a un retraso inesperado del transporte (que haya sido confirmado independientemente por el proveedor de transporte, los informes de tráfico o policiales o el proveedor de asistencia en carretera).

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

**a) Esta sección no aplica a los viajes realizados dentro de España.**

**b) Si presenta una reclamación en virtud de esta sección, no podrá presentar una reclamación por el mismo hecho en virtud de la sección C2 (Retraso del viaje) o de la sección D (Viaje no disfrutado).**

## Lo que no cubriremos

1. **Cualquier reclamación por gastos de viaje y alojamiento cuando las disposiciones de viaje y/o alojamiento afectadas formen parte de un paquete.**
2. **No se cubrirá ninguna reclamación en la que no haya dejado tiempo suficiente -o tomado todas las medidas razonables- para llegar al punto de salida a la hora prevista indicada en su itinerario.**
3. **Cualquier reclamación relacionada con su propio vehículo si éste sufre una avería mecánica, si no puede aportar pruebas de que el vehículo fue revisado y mantenido correctamente y que cualquier recuperación o reparación fue realizada por una entidad de reparación de averías reconocida.**
4. **Cualquier reclamación de gastos en la que el transportista le haya ofrecido una solución alternativa o una indemnización (independientemente de que la haya aceptado o no).**
5. **Cualquier reclamación derivada de una huelga o acción sindical, si la huelga o acción sindical existía o se había anunciado públicamente en la fecha en que usted contrató este seguro o en el momento de reservar cualquier viaje.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección C2 - Retraso del viaje

## Qué cubriremos

Si **su** transporte reservado previamente se retrasa en **su** salida internacional final desde/hacia **España** más de 8 horas y **usted** decide continuar **su viaje,** le abonaremos el importe indicado en su **póliza** y **kit digital**.

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

**a) Esta sección no se aplica a los niveles de cobertura nacionales. Consulte su póliza y kit digital para ver qué nivel de cobertura tiene.**

**b) Si presenta una reclamación en virtud de esta sección, no podrá presentar una reclamación por el mismo hecho en virtud de la sección C1 (Pérdida de salida) o de la sección D (Viaje no disfrutado).**

## Lo que no cubriremos

1. **Cualquier reclamación si no ha facturado para su viaje a la hora recomendada.**
2. **Cualquier reclamación si no ha obtenido confirmación por escrito del transportista, indicando el motivo del retraso y la duración de la misma.**
3. **Cualquier reclamación derivada de una huelga o acción sindical, si la huelga o acción sindical existía o se había anunciado públicamente en la fecha en que usted contrató este seguro o en el momento de reservar cualquier viaje.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección D - Viaje no disfrutado

## Qué cubriremos

Pagaremos, hasta el importe indicado en su **póliza** y **kit digital,** por:

a) gastos de viaje y alojamiento que haya pagado (o se haya comprometido a pagar) en virtud de un contrato y que no pueda recuperar;

b) el coste de excursiones, visitas y actividades (incluidas, entre otras, entradas para exposiciones, excursiones/tours, conciertos de música, eventos deportivos, teatro, parques temáticos o atracciones turísticas) que haya pagado y que no pueda recuperar; y

Sólo le proporcionaremos esta cobertura si no puede disfrutar de **su viaje** como consecuencia de lo siguiente:

1. **Su** proveedor de viajes con reserva previa en **su** punto de salida internacional final en **España**, no puede llevarle al destino de **su** itinerario original durante al menos veinticuatro horas consecutivas desde la hora de llegada prevista originalmente, debido a una de las siguientes razones:
   a) una **catástrofe natural**;
   b) **condiciones meteorológicas adversas**; o
   c) huelga o acción sindical.

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

a) Esta sección no se aplica a los **viajes** realizados dentro de **España**.

b) Si presenta una reclamación en virtud de esta sección**,** no podrá presentar una reclamación por el mismo hecho en virtud de la sección C1 (Pérdida de salida), sección C2 (Retraso del viaje).

## Lo que no cubriremos

1. **Cualquier reclamación si no ha obtenido confirmación por escrito del transportista, indicando el motivo del retraso y la duración de la misma.**
2. **Cualquier reclamación de gastos en la que el transportista le haya ofrecido una solución alternativa o una indemnización (independientemente de que la haya aceptado o no).**
3. **Cualquier reclamación derivada de una huelga o acción sindical, si la huelga o acción sindical existía o se había anunciado públicamente en la fecha en que usted contrató este seguro o en el momento de reservar cualquier viaje.**
4. **Cualquier reclamación de gastos si se le deniega el embarque o su negativa o incumplimiento de las normas/requisitos para viajar o de entrada a su destino.**
5. **Cualquier reclamación cuya indemnización corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros según lo aquí expuesto.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección E1 - Efectos personales y equipaje

## Qué cubriremos

Pagaremos, hasta el importe indicado en su **póliza** y **kit digital,** por los objetos personales y el equipaje de **su** propiedad (no prestados ni alquilados):

- que lleve consigo o con los que vaya vestido, que sean robados con uso de fuerza, intimidación o violencia durante **su viaje**.
- que se determine como perdido por parte de la aerolínea (cese de búsqueda), si el Equipaje es facturado para su transporte en la bodega del avión.

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

1. **El importe máximo que pagaremos por un artículo, par o conjunto de artículos se indica en el resumen de cobertura. Consulte la definición de "par o conjunto de artículos".**
2. **El importe máximo que pagaremos por los objetos de valor en total se indica en el resumen de cobertura. Consulte la definición de "objetos de valor".**
3. **Si el equipaje se facturó para su transporte en la bodega del avión en el que viajaba el Asegurado, no se tendrá en cuenta el contenido y/o valor real del equipaje perdido/dañado.**

### Lo que no cubriremos

1. **Cualquier reclamación por sus efectos personales y equipaje que deje desatendido.**
2. **Cualquier reclamación de pérdida y robo sin fuerza, intimidación o violencia.**
3. **Cualquier reclamación por sus objetos de valor que no se encuentren consigo, a menos que estén fuera de la vista en su alojamiento cerrado con llave o en un depósito de seguridad cerrado con llave.**
4. **Cualquier reclamación por pérdida o robo de efectos personales y equipaje (incluidos objetos de valor), que no denuncie a la policía en las 24 horas siguientes a descubrirlo y para el que no obtenga un informe policial por escrito.**
5. **Cualquier reclamación por pérdida, robo o daños a efectos personales y equipaje que no comunique a la compañía aérea o transportista correspondiente en un plazo de 24 horas tras descubrirlo y de la que no obtenga un informe por escrito. En el caso de una compañía aérea, se le exigirá un parte de irregularidad de equipaje. Si la pérdida, robo o deterioro de sus pertenencias no se detecta hasta después de haber salido del aeropuerto, debe ponerse en contacto con la compañía aérea (por escrito) con todos los detalles del incidente en un plazo de 7 días desde la salida del aeropuerto y obtener un informe escrito de la misma.**
6. **Cualquier reclamación por pérdida, robo o daños a objetos de valor que no lleve en su equipaje de mano mientras viaja en transporte público o en avión.**
7. **Cualquier reclamación por su dispositivo o sus accesorios.**
8. **Cualquier reclamación por pérdida, robo o daños al equipamiento para deportes de invierno, a menos que haya contratado la cobertura de equipamiento para deportes de invierno (en la sección L1).**
9. **Cualquier reclamación por pérdida, robo o daños a lentes de contacto, gafas de sol, gafas graduadas o gafas, dentaduras postizas, audífonos, miembros artificiales, cuadros, instrumentos musicales, equipos de audio profesionales, equipamiento doméstico, bicicletas y sus accesorios, vehículos a motor y sus accesorios (incluye las llaves), drones, robots, embarcaciones y equipos marinos o artículos de naturaleza perecedera (es decir, artículos que pueden descomponerse o pudrirse y no durarán mucho tiempo, por ejemplo, alimentos).**
10. **Cualquier reclamación por medicamentos.**
11. **Cualquier reclamación en la que no pueda aportar:**
    a) **recibos u otras pruebas razonables de la propiedad de los artículos reclamados.**
    b) **un presupuesto escrito para la reparación en España de sus efectos personales y equipaje dañados.**
12. **Cualquier reclamación por rotura de objetos frágiles o rotura de material deportivo durante su uso.**
13. **Cualquier reclamación por daños debidos a ralladuras o abolladuras, a menos que el artículo haya quedado inutilizable como consecuencia de ello.**
14. **Cualquier reclamación por pérdidas causadas por averías mecánicas o eléctricas o daños causados por fugas de polvo o fluido transportados dentro de su equipaje.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

## Sección E2 – Retraso del equipaje

### Qué cubriremos

Si **su** equipaje se retrasa más de 8 horas completas en llegar a **su** destino durante el viaje internacional de ida, pagaremos los artículos de primera necesidad hasta el importe indicado en la **póliza** y en el **kit digital**.

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

1. **Esta sección no se aplica a los viajes realizados únicamente dentro de España.**
2. **Debe obtener confirmación por escrito de la duración del retraso por parte de su proveedor de viajes y debe conservar todos los recibos de los artículos de primera necesidad que compre.**
3. **Si su equipaje se pierde definitivamente, deduciremos cualquier pago que hagamos por el equipaje retrasado del pago que hagamos por su reclamación global para la sección E1 (Efectos personales y equipaje).**

### Lo que no cubriremos

1. **Cualquier reclamación de la que no informe a su proveedor de viajes en las 24 horas siguientes a descubrirlo y de la que no reciba un informe por escrito. En el caso de una compañía aérea, se le exigirá un parte de irregularidad de equipaje.**
2. **Cualquier reclamación en la que no pueda presentar recibos u otras pruebas razonables de compra de los artículos reclamados.**
3. **Cualquier reclamación por retraso en la entrega de equipos para deportes de invierno o Equipamiento para movilidad y discapacidad.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección F - Pérdida de documentos: Pasaporte, documento de identidad o tarjeta de residencia

## Qué cubriremos

Le asesoraremos sobre los procedimientos locales que debe seguir y le abonaremos, hasta el importe indicado en su **póliza** y **kit digital,** para los puntos 1) y 2) indicados a continuación, si pierde, le roban o destruyen **su** pasaporte, documento de identidad o tarjeta de residencia, necesarios para regresar a su domicilio o proseguir **su viaje**:

1) los **gastos razonables y habituales** de **sus** costes necesarios de viaje (clase turista) y alojamiento (sólo habitación), así como los costes administrativos para la expedición del pasaporte y/o visado de urgencia que necesite para continuar **su viaje** o regresar a **España**; y
2) el coste proporcional no utilizado (basado en los costes estándar de sustitución vigentes) del periodo restante de **su** pasaporte extraviado, robado o destruido.

## Lo que no cubriremos

1. **Cualquier reclamación por robo de su pasaporte que no denuncie a la policía dentro de las primeras 24 horas y de la que no obtenga un informe policial por escrito.**
2. **Cualquier reclamación por robo, pérdida o destrucción de su pasaporte que no comunique al consulado/embajada y de la que no obtenga un informe escrito.**
3. **Cualquier reclamación relacionada con su pasaporte que no esté en su posesión, a menos que se encuentre fuera de su vista en su alojamiento cerrado con llave o en una caja de seguridad cerrada.**
4. **Cualquier reclamación de gastos en la que no pueda presentar recibos de los gastos y/o costes administrativos reclamados.**
5. **Cualquier reclamación por el coste de cualquier mejora de pasaporte, servicios de comprobación previa o gastos de envío.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección G - Accidentes personales

## Qué cubriremos

Le pagaremos **a usted** (o a **sus** herederos si **usted** fallece) hasta el importe indicado en su **póliza** y en su **kit digital** si sufre un **Accidente** durante **su viaje** que, única e independientemente de cualquier otra causa, provoque una o más de las siguientes situaciones dentro de los 12 meses siguientes a la fecha del **Accidente**:

1. Fallecimiento **accidental**.
2. **Invalidez permanente total.**

En lo que respecta a la prestación por **Invalidez permanente total,** se abonará de acuerdo con la siguiente tabla, en la que se indica el porcentaje de prestación disponible del límite que figura en la tabla de prestaciones que aparece en su **póliza** y en el **kit digital**.

| **Baremo De Lesiones** | **Porcentaje del límite de la póliza** |
|---|---|
| Enajenación mental completa | 100% |
| Epilepsia en su grado máximo | 60% |
| Ceguera absoluta | 100% |
| Pérdida de un ojo o de la vision del mismo, si se ha perdido con anterioridad el otro | 70% |
| Pérdida de un ojo conservando el otro o disminución a la mitad de la vision binocular | 25% |
| Catarata traumática bilateral operada (afaquia) | 20% |
| Catarata traumática unilateral operada (afaquia) | 10% |
| Sordera completa | 50% |
| Sordera total de un oido, habiendo perdido el otro con anterioridad | 30% |
| Sordera total de un oido | 15% |
| Pérdida total de olfato o gusto | 5% |
| Mudez absoluta con imposibilidad de emitir sonidos coherentes | 70% |
| Ablación de la mandíbula inferior | 30% |
| Trastornos graves en las articulaciones de ambos maxilares | 15% |
| **Columna vertebral** | |
| Paraplejia | 100% |
| Cuadriplejia | 100% |

| | |
|---|---|
| Limitaciones de movilidad a consecuencia de fracturas vertebrales sin complicaciones neurológicas ni deformaciones graves de columna: 3 por 100 por cada vértebra afectada, con un máximo de | 20% |
| Sindrome de Barre-Lieou | 10% |
| **Torax, abdomen y aparato genito-urinario** | |
| Pérdida de un pulmón o reducción al 50 por 100 de la capacidad pulmonar | 20% |
| Nefrectomía | 10% |

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección H - Responsabilidad civil

## Qué cubriremos

Pagaremos, hasta el importe indicado en su **póliza** y **kit digital,** si durante **su viaje, usted** es legalmente responsable de **Accidentalmente:**

1. lesionar a alguien; o
2. dañar o perder la propiedad de otra persona.

## Lo que no cubriremos

1. **Cualquier responsabilidad derivada de Lesiones Corporales o pérdida o daños materiales:**
   a) **que sean de su propiedad, de un miembro de su familia o de su hogar o de una persona a la que emplee; o**
   b) **que estén bajo su cuidado, custodia o control o el de su familia o su hogar o el de una persona a la que emplee (salvo el alojamiento temporal para viajes ocupado pero que no sea de su propiedad).**
2. **Cualquier reclamación asumida por usted en virtud de cualquier contrato o acuerdo, a menos que dicha responsabilidad se hubiera derivado en ausencia de dicho contrato o acuerdo.**
3. **Cualquier responsabilidad por fallecimiento, enfermedad, Lesión Corporal, pérdida o daño:**
   a) **a miembros de su familia o de su hogar, o a una persona a la que emplee;**
   b) **derivados de su actividad comercial, profesional o empresarial;**
   c) **que surjan en relación con un contrato que usted haya celebrado;**
   d) **derivada de su actuación como líder de un grupo que participa en una actividad;**
   e) **derivados de la propiedad, posesión o utilización por su parte de vehículos de propulsión mecánica, embarcaciones o aeronaves de cualquier tipo, animales (que no sean perros o gatos domésticos), armas de fuego o armas blancas.**
   f) **como consecuencia de una actividad deportiva de invierno si no ha contratado la cobertura opcional de deportes de invierno.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección I –Remisión a un abogado

## Qué cubriremos

Si necesita asistencia jurídica para la tramitación de reclamaciones derivadas de accidentes ocurridos durante el viaje, **nosotros** le facilitaremos los datos de contacto de un abogado para la tramitación de dichas reclamaciones.

**Nota: Nuestra obligación se limitará a ofrecerle los datos de contacto de un abogado o asesor jurídico para que contrate sus servicios, si lo estima oportuno. La contratación de los servicios profesionales, junto con el pago de todos los honorarios y gastos relacionados con el procedimiento judicial, correrán a su exclusivo cargo, no asumiendo nosotros ninguna responsabilidad al respecto, ni por el resultado de los servicios ofrecidos por el asesor jurídico contactado por usted.**

## Lo que no cubriremos

**Las costas y gastos judiciales.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección J - Gastos opcionales de residencia canina y felina

El siguiente apartado sólo aplica si ha abonado la prima adicional requerida y ésta figura en su **póliza** y en el **kit digital**.

## Qué cubriremos

Si **su** viaje de regreso a **España** se retrasa más de 12 horas porque tiene que ser hospitalizado como consecuencia de una **Lesión Corporal** o **enfermedad** cubierta por la sección A1 (Gastos médicos y de otro tipo) y, como consecuencia**,** incurre en gastos profesionales adicionales de residencia canina o felina durante el periodo de este retraso, le pagaremos la cantidad indicada en su **póliza** y **kit digital**.

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

Esta sección no se aplica a los **viajes** realizados dentro de **España**.

## Lo que no cubriremos

1. **Reclamaciones en las que no pueda aportar pruebas escritas (con fechas y costes) de los gastos profesionales de su residencia canina o felina.**
2. **Siniestros en los que no disponga de billete de vuelta a su domicilio.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección K – Cancelación del viaje (opcional)

**Nota: esta sección no cubre las pólizas anuales multiviaje. Consulta tu póliza y tu kit digital para saber qué tipo de cobertura has contratado.**

Los apartados siguientes sólo se aplican si ha abonado la prima adicional requerida y ésta figura en **su póliza** y en el **kit digital.**

## Qué cubriremos

Pagaremos, hasta el importe indicado en su **póliza** y **kit digital,** por:

a) gastos de viaje y alojamiento que haya pagado (o se haya comprometido a pagar) en virtud de un contrato y que no pueda recuperar; y

b) el coste de excursiones, visitas y actividades (incluidas, entre otras, entradas para exposiciones, excursiones/tours, conciertos de música, eventos deportivos, teatro, parques temáticos o atracciones turísticas) que haya pagado y que no pueda recuperar.

Sólo proporcionaremos esta cobertura si la cancelación de **su viaje** es necesaria e inevitable como consecuencia de lo siguiente:

1. Sufre **una enfermedad** repentina e inesperada, una **Lesión Corporal** o fallece (incluidos el diagnóstico de **COVID-19** y las **complicaciones del embarazo o el parto**).
2. la **enfermedad** repentina e inesperada, **Lesiones Corporales** o fallecimiento (incluido el diagnóstico de **COVID-19**) de un **familiar**, de una persona con la que haya reservado viajar o de un **familiar** o allegado que viva en el extranjero y con el que tenía previsto quedarse durante el **viaje**.

**Tenga en cuenta lo siguiente: El incidente que da lugar a la reclamación no debe estar causado en modo alguno por una enfermedad preexistente ni estar relacionado con ella. Además, debe haber sido inesperado y no ser algo de lo que usted tuviera conocimiento cuando contrató este seguro. Para más información, consulte las secciones "Enfermedades preexistentes" y "Exclusiones generales".**

3. Si la empresa en la que trabaja le despide después de la fecha de reserva del **viaje**.

**Tenga en cuenta lo siguiente:** Se aplican las siguientes condiciones:
   a) **Su despido no es voluntario.**
   b) **El empleo debe haber sido indefinido (no temporal ni contractual) y durante al menos doce meses ininterrumpidos**.

4. **Usted** o una persona con la que haya reservado un viaje, son convocados como jurado (y su solicitud de aplazamiento ha sido rechazada) o comparecen ante un tribunal como testigos (pero no como peritos).
5. Si la policía (o la autoridad competente) necesita que permanezca en **España** tras un incendio, tormenta, robo o vandalismo en **su domicilio** en los 7 días anteriores a la fecha de salida.
6. Si **usted** es miembro de las fuerzas armadas, la policía, los bomberos, los servicios de enfermería o de ambulancias y **su** permiso se cancela debido a una emergencia imprevista o si se le destina al extranjero de forma inesperada.

7. Si a **usted** se le entrega un menor en adopción o tutela/custodia, por orden del juez que conozca del caso o autoridad competente según la legislación vigente en materia de adopción en el lugar correspondiente, siempre que la entrega en adopción o tutela/custodia se produzca durante las fechas de viaje previstas, fuera desconocida en el momento de contratar el viaje y le impida realizarlo.
8. Si le llaman para un trasplante de órganos, ya sea como donante o como receptor, siempre que ya estuviera en lista de espera en el momento de la compra.
9. Si se cancela **su** boda, siempre que hubiera reservado un viaje combinado como consecuencia de dicha boda.
10. Si se ve obligado a trasladarse fuera de **su** país de trabajo (i) por un periodo superior a sesenta (60) días, y (ii) siempre que el traslado coincida o coincida con las fechas de **su** viaje.
11. Si **sus** documentos de viaje necesarios han sido robados con violencia hasta cuarenta y ocho (48) horas antes del inicio de **su viaje**.

**Tenga en cuenta lo** siguiente:

**Junto con su reclamación, debe facilitar un número de referencia de la denuncia interpuesta ante la Policía.**

12. Si **su** presencia es necesaria e ineludible en el marco de un concurso público, cuya fecha le impide realizar **su viaje.**
13. Si le convocan como miembro de la mesa electoral en unas elecciones nacionales, autonómicas o locales.

**Tenga en cuenta lo siguiente**:

**Debe facilitar la notificación de que se le ha solicitado formar parte de la mesa electoral.**

14. Si por motivos médicos se le retira el permiso de conducir, siempre que el vehículo vaya a ser utilizado como medio de transporte para **su viaje** y ninguno de **sus** acompañantes pueda **sustituirle** en la conducción del vehículo.
15. Si un accidente grave que afecte a **su** vehículo privado impide su uso, **siempre que se haya producido dentro de las veinticuatro (24) horas anteriores al inicio de su viaje, y el vehículo privado implicado en el accidente iba a ser utilizado como medio de transporte para su viaje**.

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

**Debe notificar a todos sus proveedores de viajes tan pronto como sepa que va a tener que cancelar su viaje. Si retrasa la notificación a alguno de los proveedores de viajes y, como consecuencia, obtiene un reembolso menor, no cubriremos la diferencia. Si una enfermedad grave, una Lesión Corporal o un problema médico le impiden avisar a sus proveedores de viajes en el momento en que descubre que tiene que cancelar el viaje, debe avisarles tan pronto como pueda.**

## Lo que no cubriremos

1. **Cualquier reclamación porque usted no quiere viajar.**
2. **Cualquier reclamación por no poder viajar por no haber obtenido el pasaporte, visado u otra documentación necesaria para el viaje.**
3. **Cualquier reclamación por tasas de aeropuerto y gastos de tarjeta de crédito o débito incluidos en el coste de su viaje.**
4. **Cualquier reclamación por gastos que usted hubiera tenido que pagar de todos modos (aunque no hubiera tenido que viajar), como los gastos de gestión de tiempo compartido o las cuotas de afiliación a un club de vacaciones.**
5. **Cualquier reclamación en virtud de esta sección cuando haya contratado una póliza anual multiviaje.**
6. **Cualquier reclamación como consecuencia de un embarazo.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección L - Cobertura deportes de invierno (opcional)

Los apartados siguientes sólo se aplican si ha abonado la prima adicional requerida y ésta figura en **su póliza** y en el **kit digital**

Estarás cubierto para participar (incluido el entrenamiento) en las actividades deportivas de invierno con carácter recreativo y amateur.

Si ha contratado una póliza anual multiviaje, consulte el cuadro de características de la póliza para conocer las restricciones sobre el máximo de días de cobertura previstos.

# Sección L1 - Equipamiento para deportes de invierno

## Qué cubriremos

Pagaremos, hasta el importe indicado en su **póliza** y **kit digital,** por los artículos del **equipo de deportes de invierno** de **su** propiedad o alquilados, que sean robados con fuerza, violencia o intimidación durante **su viaje**.

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

1. **Se efectuará una deducción por desgaste y depreciación, que será del 10% por cada año completo transcurrido desde la fecha de compra original, hasta un máximo del 50% de reducción.**
2. **El importe máximo que pagaremos por un artículo, par o conjunto de artículos se indica en el resumen de cobertura. Consulte la definición de "par o conjunto de artículos".**
3. **Deberá traer a España todo el material de deportes de invierno que posea y que esté dañado para que sea inspeccionado.**

## Lo que no cubriremos

1. **Cualquier reclamación por su equipo de deportes de invierno que deje desatendido.**
2. **Cualquier reclamación por pérdida y hurto.**
3. **Cualquier reclamación por pérdida o robo de su equipo de deportes de invierno, que no denuncie a la policía dentro de las primeras 24 horas de ocurrido el evento y del que no obtenga un informe policial por escrito.**
4. **Cualquier reclamación por pérdida, robo o daños a su equipo de deportes de invierno que no comunique a la compañía aérea o al transportista correspondiente en un dentro de las primeras 24 horas de ocurrido el evento y del que no obtenga un informe por escrito. En el caso de una compañía aérea, se requerirá un parte de irregularidad de equipaje por parte de la compañía aérea. Si la pérdida, el robo o los daños sufridos por sus bienes no se descubren hasta después de haber salido del aeropuerto, deberá ponerse en contacto con la compañía aérea (por escrito) con todos los detalles del incidente en los 7 días siguientes a la salida del aeropuerto y obtener un informe por escrito de la misma.**
5. **Cualquier reclamación en el que no pueda aportar:**
   a) **recibos u otra prueba razonable de propiedad (o prueba de alquiler) de los artículos reclamados, o**
   b) **un presupuesto por escrito para la reparación en España de su material de deportes de invierno dañado.**
6. **Cualquier reclamación por daños debidos a arañazos o abolladuras, a menos que el artículo haya quedado inutilizable como consecuencia de ello.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección L2 - Alquiler de material para deportes de invierno

## Qué cubriremos

Pagaremos, hasta el importe indicado en su **póliza** y **kit digital,** por los gastos de alquiler del **equipo de deportes de invierno**, si **el equipo de deportes de invierno** de **su** propiedad:

1. se retrasa más de 12 horas en su viaje internacional de ida; o
2. es robado con violencia, fuerza o intimidación o dañado durante **su viaje,** siempre y cuando esté cubierto por la sección L1 (Equipamiento para deportes de invierno).

## Lo que no cubriremos

1. **Reclamaciones en las que no pueda aportar pruebas escritas o recibos (con fechas y coste) de los gastos de alquiler del equipo de deportes de invierno.**
2. **Cualquier reclamación si no ha obtenido confirmación por escrito del transportista, confirmando las fechas y la duración del retraso.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección L3 – Pack de esquí

## Qué cubriremos

Pagaremos, hasta el importe indicado en su **póliza** y **kit digital,** por la parte no utilizada de **su** pack de esquí, si ya lo ha pagado y no lo puede recuperar**,** si se pone enfermo o se lesiona durante **el viaje** y no puede participar en actividades de deportes de invierno según lo previsto.

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

1. El pack de esquí incluye las tasas de la escuela de esquí/snowboard o de la matrícula de esquí/snowboard, el forfait y el **equipo de deportes de invierno** que haya alquilado.
2. **Su** solicitud se basará en el número de días completos que no haya utilizado.
3. **Debe obtener una confirmación por escrito de la naturaleza de su enfermedad o lesión corporal del médico que le atienda en la estación, junto con la confirmación de cuántos días no ha podido participar en los deportes de invierno según lo previsto.**

## Lo que no cubriremos

1. **Reclamaciones en las que no pueda aportar pruebas escritas o recibos (con fechas y coste) de los gastos del pack de esquí.**
2. **Cualquier reclamación si no puede presentar una confirmación por escrito de la naturaleza de su enfermedad o lesión corporal por parte del médico que le atiende en la estación, junto con la confirmación de cuántos días no ha podido participar en actividades de deportes de invierno según lo previsto.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección L4 - Cierre de pistas

Tenga en cuenta: Esta sección sólo se aplica entre el 1 de diciembre y el 15 de abril para viajes al hemisferio norte o entre el 1 de mayo y el 30 de septiembre para viajes al hemisferio sur.

## Qué cubriremos

Pagaremos, hasta el importe indicado en su **póliza** y **kit digital,** si como consecuencia de la falta de nieve, demasiada nieve o fuertes vientos en la estación reservada, al menos el 80% de todos los sistemas de remontes están cerrados durante más de 24 horas.

## Lo que no cubriremos

1. **Cualquier reclamación si no puede presentar una confirmación por escrito de la dirección del complejo en la que se indique el motivo del cierre y la duración del mismo.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección L5 - Cobertura contra avalanchas

## Qué cubriremos

Pagaremos, hasta el importe indicado en su **póliza** y **kit digital,** los **gastos razonables y habituales** de **su** viaje adicional (clase turista) y alojamiento (sólo habitación) si no puede llegar a la estación de esquí reservada o salir de ella durante más de 8 horas desde la hora de llegada o salida prevista debido a una avalancha.

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

**Deberá presentar su itinerario de viaje original, en el que figuren las horas previstas de llegada al complejo y de salida del mismo.**

## Lo que no cubriremos

1. **Reclamaciones en las que no pueda presentar recibos (con fechas y coste) de sus gastos adicionales de viaje (clase turista) y alojamiento (sólo habitación).**
2. **Cualquier reclamación si no ha obtenido confirmación por escrito de la autoridad correspondiente (por ejemplo, su agente de viajes, la dirección de la estación de esquí), indicando el motivo del retraso y la duración del mismo.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección M – Cobertura de crucero (opcional)

Los apartados siguientes sólo se aplican si ha abonado la prima adicional requerida y ésta figura en **su póliza** y en el **kit digital.**

**No hay cobertura en ninguna sección de la póliza para viajes en crucero (excluidos los cruceros fluviales), a menos que haya pagado la prima adicional requerida y la "Cobertura opcional de crucero" aparezca en el cuadro de su póliza. En cualquier caso, no hay cobertura para viajes en buques de carga.**

# Sección M1 – Pérdida de embarque en puerto

## Qué cubriremos

Pagaremos, hasta el importe indicado en su **póliza** y **kit digital**, **los gastos razonables y habituales** de viaje (clase turista, por la ruta más directa) y alojamiento (sólo habitación) en que incurra para unirse a **su crucero** en el siguiente puerto de atraque, si pierde el embarque para iniciar **su crucero**, debido a un retraso inesperado del transporte (que haya sido confirmado independientemente por el proveedor de transporte, los informes de tráfico o policiales o el proveedor de asistencia en carretera).

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

Si presenta una reclamación en virtud de esta sección**,** no podrá presentar una reclamación por el mismo hecho en virtud de la sección C1 (Pérdida de salida) o de la sección D (Viaje no disfrutado).

## Lo que no cubriremos

1. **No se cubrirá ninguna reclamación en la que usted no haya dejado tiempo suficiente -o tomado todas las medidas razonables- para llegar al punto de salida a la hora prevista indicada en su itinerario.**
2. **Cualquier reclamación relacionada con su propio vehículo que sufra una avería mecánica, si no puede aportar pruebas de que el vehículo fue revisado y mantenido correctamente, y de que cualquier recuperación o reparación fue realizada por una entidad de reparación de averías reconocida.**
3. **Cualquier reclamación de gastos en la que el transportista le haya ofrecido una solución alternativa o una indemnización (independientemente de que la haya aceptado o no).**
4. **Cualquier reclamación derivada de una huelga o acción sindical, si la huelga o acción sindical existía o se había anunciado públicamente en la fecha en que usted contrató este seguro o en el momento de reservar cualquier viaje.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección M2 - Confinamiento en cabina

## Qué cubriremos

Pagaremos, hasta el importe indicado en su **póliza** y **kit digital**, si como consecuencia de una **lesión corporal** o **enfermedad** (incluido el diagnóstico de **COVID-19**), el oficial médico del barco le confina en **su** camarote o cabina por razones médicas durante el periodo del **crucero**.

## Lo que no cubriremos

1. **Reclamaciones por cualquier confinamiento en su camarote o cabina cuando no pueda presentar una confirmación por escrito del oficial médico del buque, confirmando que estuvo confinado en su camarote o cabina, el motivo y la duración del confinamiento.**
2. **Reclamaciones por cualquier periodo adicional de confinamiento si usted se niega a ser trasladado a un centro médico en tierra o devuelto a España, después de la fecha en que, en nuestra opinión, sea seguro hacerlo.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección M3 - Cambios en el itinerario del crucero

## Qué cubriremos

Pagaremos hasta el importe indicado en su **póliza** y **kit digital** por cada puerto perdido, en caso de que **su** visita programada al puerto se cancele debido a:

1. una **catástrofe natural**,
2. **condiciones meteorológicas adversas**, o
3. restricciones horarias.

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

**Debe facilitar el itinerario original del crucero**

## Lo que no cubriremos

1. **Cualquier reclamación si no ha obtenido confirmación por escrito del transportista, indicando el motivo del retraso y la duración del mismo.**
2. **Cualquier reclamación de gastos en la que el transportista le haya ofrecido una solución alternativa o una indemnización (independientemente de que la haya aceptado o no).**
3. **Cualquier reclamación derivada de la imposibilidad de desembarcar debido a un fallo mecánico o de funcionamiento de la embarcación auxiliar (o de cualquier otra embarcación utilizada para transportar pasajeros a tierra).**
4. **Cualquier reclamación por no haber asistido a la excursión según el itinerario.**
5. **Cualquier reclamación en la que el operador de cruceros le haya ofrecido un importe monetario, incluido, entre otros, un crédito a bordo u otro tipo de compensación.**
6. **Cualquier reclamación en la que no tenga confirmación por escrito de su operador de cruceros confirmando que su visita programada al puerto fue cancelada.**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Sección M4 - Excursiones de crucero no utilizadas

## Qué cubriremos

Pagaremos, hasta el importe indicado en su **póliza** y **kit digital,** el coste de las excursiones **de crucero** reservadas con antelación que ya haya pagado y no pueda recuperar, si enferma o sufre lesiones (incluido el diagnóstico de **COVID-19**) durante el **viaje** y no puede asistir a la excursión o excursiones de **crucero** según lo previsto.

**Tenga en cuenta lo siguiente:**

**Debe obtener un informe médico escrito del oficial médico del barco sobre la naturaleza de su enfermedad o lesión corporal, junto con la confirmación de por qué no pudo asistir a la excursión o excursiones del crucero según lo previsto.**

## Lo que no cubriremos

1. **Cualquier reclamación de gastos en la que su operador de cruceros le haya ofrecido una solución alternativa o una indemnización (independientemente de que la haya aceptado o no).**

Consulte también las condiciones generales y las exclusiones generales.

# Condiciones generales

Las siguientes condiciones se aplican a la totalidad de **su** póliza. Lea atentamente estas condiciones, ya que solo pagaremos **su** siniestro si las cumple.

1. Debe cumplir las:
   a) Elegibilidad
   b) Edad,
2. Debe tener una **póliza** válida**.**
3. Debe estar en condiciones de realizar el **viaje** y no viajar en contra de la opinión de un **médico** o **profesional sanitario** (o de la que hubiera tenido si hubiera solicitado su opinión) antes de iniciar el **viaje**.
4. Usted acepta que los términos y condiciones de la póliza no pueden ser modificados por **usted** a menos que **nosotros** aceptemos el cambio por escrito.
5. **Aceptación de las limitaciones y exclusiones - Usted acepta las limitaciones y exclusiones detalladas y resaltadas a lo largo del texto, la póliza y el kit digital relativos al Seguro de Viaje Assist Card.**
6. **Pago de la prima**

   **La prima** por cada **asegurado** se especificará en las Condiciones Particulares de la Póliza.

   **La prima** se devengará una vez formalizado el contrato de Seguro de **Viaje Assist Card**, de conformidad con lo establecido en los artículos 14 y 15 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

   Si no ha pagado la totalidad de la **prima** y es por **su** culpa, **la Aseguradora** puede rescindir la **póliza** o exigir el pago de la prima debida.
7. Esta **póliza** no es transferible.
8. **Usted** debe tomar precauciones razonables para protegerse y proteger **sus** bienes contra **Accidentes**, **Lesiones Corporales,** pérdidas y daños, como si no estuviera asegurado.
9. **Usted** debe poner todos los medios a su alcance para evitar un siniestro o aminorar sus consecuencias si el siniestro ya se ha producido. El incumplimiento del deber de aminorar las consecuencias de un siniestro nos dará derecho a reducir la prestación en la proporción adecuada, teniendo en cuenta la importancia del daño derivado del mismo y el grado de **su** culpa. Si este incumplimiento se produce con la manifiesta intención de perjudicarnos o engañarnos, quedaremos liberados de toda prestación derivada del siniestro. Por ejemplo, si recibe tratamiento hospitalario en un país de la Unión Europea**,** deberá presentar **su** Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) o su Tarjeta Sanitaria Global (GHIC).
10. **Esta póliza sólo responderá a las reclamaciones por gastos irrecuperables una vez que se haya agotado la vía de los principales responsables del reembolso del gasto**. Por ejemplo, en el caso de los gastos de transporte y alojamiento**,** lo primero que debe hacer es ponerse en contacto con **su** operador turístico, compañía aérea, proveedor del alojamiento o proveedores de la tarjeta de crédito o débito para solicitar el reembolso, ya que, en la mayoría de los casos, como consecuencia de la normativa de la UE en materia de transporte; o de las devoluciones de cargos de las tarjetas de crédito o débito, el reembolso es legalmente exigible.
11. Deberá ponerse en contacto con **nosotros** lo antes posible, y en todo caso dentro del plazo máximo de siete (7) días, con todos los detalles de todo aquello que pueda dar lugar a una reclamación y **facilitarnos** toda la información y documentación que le solicitemos a lo largo del proceso de reclamación. En caso de incumplimiento, podremos reclamarle los daños y perjuicios causados por **su** falta de declaración del siniestro. Además, deberá facilitarnos todo tipo de detalles sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. En caso de incumplimiento de esta obligación, la pérdida del derecho a indemnización sólo se producirá en caso de dolo o culpa grave por **su** parte. Para más información, consulte el apartado "Cómo presentar una reclamación".
12. No debe negociar, pagar, llegar a un acuerdo, admitir o rechazar ninguna reclamación a menos que haya obtenido **nuestro** permiso por escrito.
13. No abonaremos intereses sobre ningún importe pagadero en virtud de esta póliza.
14. Deberá enviarnos (a petición **nuestra** y a **nuestro** cargo) cualquier artículo dañado tras la liquidación de una reclamación, ya que pasará a ser de **nuestra** propiedad.
15. **Esta póliza no proporcionará ninguna cobertura ni pagará ninguna reclamación ni proporcionará ninguna prestación en la medida en que esta cobertura, el pago de una reclamación o prestación nos exponga a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas o de las sanciones comerciales o económicas, leyes o reglamentos de la Unión Europea, el Reino Unido o los Estados Unidos de América.**
16. Tenemos derecho a:
    - Rescindir la **póliza** si **nos** dice algo que no es cierto, y ello influye en **nuestra** decisión de dar cobertura, tal y como establece el artículo 10 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
    - Asumir y tramitar, en **su** nombre, cualquier reclamación que presente en virtud de esta **póliza**.
    - Emprender acciones legales en **su** nombre (pero a nuestra costa) y pedirle que nos facilite los datos que necesitemos, y que rellene los formularios necesarios, que **nos** ayudarán a recuperar cualquier pago que hayamos efectuado en virtud de esta **póliza**.
    - Con **su** permiso o el de **su** representante legal, obtener información de **su** historial médico para ayudarnos a **nosotros** o a nuestros representantes a tramitar cualquier reclamación. Esto podría implicar un examen médico o una autopsia tras **su** fallecimiento. No facilitaremos información personal sobre **usted** a ninguna otra organización sin **su** permiso.
    - **Repatriarle** a España en cualquier momento de **su** viaje en caso de enfermedad o lesión. Sólo lo haremos si el médico que le atiende y nuestros asesores médicos están de acuerdo. En caso de discrepancia**,** solicitaremos un dictamen médico independiente.
    - No responsabilizarnos de los gastos de traerle de vuelta a **España,** ni del tratamiento si se niega a seguir los consejos del médico o

profesional sanitario que le atienda y de nuestros asesores médicos.

- Negarnos a pagar cualquier reclamación en virtud de esta **póliza** por cualquier importe cubierto por otro seguro o por cualquier otra persona o lugar (por ejemplo, cualquier importe que pueda recuperar de un seguro de salud privado, cualquier acuerdo recíproco de salud, proveedores de viajes, aseguradores de contenido del hogar o cualquier otro importe de reclamación que pueda recuperar **usted**). En estas circunstancias, sólo pagaremos nuestra parte del siniestro.
- Pedirle que nos devuelva las cantidades que hayamos pagado y que no estén cubiertas por esta póliza.
- Si cancela o regresa anticipadamente de **su viaje** por cualquier motivo distinto de los especificados como cubiertos en la sección K (Cancelación del **viaje**) o en la sección B (Regreso anticipado), cancelaremos toda la cobertura proporcionada por **su póliza** para ese **viaje**, sin reembolso de la **prima**.

17. Cuando proceda un reembolso**,** abonaremos al **Asegurado** la suma correspondiente en euros. Si el pago se efectúa en cualquier otra moneda, se aplicará el tipo de cambio oficial del día anterior al pago. Si el pago se ha efectuado utilizando puntos de viajero frecuente, millas aéreas, Avios, puntos de tarjetas de fidelización o programas de tarjetas de fidelización similares, la liquidación de **su** reclamación se basará en la tarifa de vuelo más baja disponible publicada para el vuelo reservado originalmente si no son transferibles. **Nos** reservamos el derecho de verificar toda la información recibida con los proveedores.

# Exclusiones generales

Las exclusiones generales se aplican a todas las secciones de esta **póliza**. Además de estas exclusiones generales, consulte "Lo que no cubriremos" en cada sección de la póliza, ya que en ellas se establecen otras exclusiones aplicables a determinadas secciones. Una "exclusión" es algo que no está cubierto y que, por lo tanto, no da lugar a ningún pago o servicio.

No cubriremos lo siguiente:

1. **Cualquier siniestro, condición o acontecimiento conocido, previsible, previsto o esperado en el momento de la reserva de su viaje o de la contratación de esta póliza, lo que sea posterior.**
2. **Reclamaciones relacionadas con enfermedades preexistentes, salvo en el caso de la sección A2 (Gastos médicos y de otro tipo, incluidas las enfermedades preexistentes).**
3. **Embarazo o parto normal y sin complicaciones.**
4. **Tratamientos de fertilidad.**
5. **Cualquier reclamación relacionada con un incidente o circunstancias que fueran de dominio público, o de los que usted tuviera conocimiento, en el momento de contratar este seguro, o en el momento de reservar cualquier viaje, y que razonablemente pudiera esperarse que dieran lugar a una reclamación.**
6. **El incumplimiento por su parte de las siguientes obligaciones:**
   a) **obtener las inoculaciones y vacunas que necesite en relación con su viaje, o**
   b) **tomar la medicación recomendada.**
7. **Incumplimiento de cualquier norma/requisito para viajar o para la entrada/salida de su destino.**
8. **Uso o abuso de drogas, o cualquier síntoma físico relacionado. Esto no se aplica a los medicamentos recetados por un médico y utilizados según lo prescrito.**
9. **Consumo abusivo de alcohol o cualquier síntoma físico relacionado (incluidos, entre otros, la intoxicación etílica aguda, la dependencia del alcohol o el síndrome de abstinencia alcohólica).**
10. **Si viaja en crucero, salvo que haya contratado la cobertura opcional de crucero.**
11. **Si opera o trabaja como miembro de la tripulación (incluso como aprendiz o alumno) a bordo de cualquier aeronave o vehículo comercial, crucero o embarcación comercial.**
12. **Uso de un vehículo de motor de dos ruedas (por ejemplo, un ciclomotor o motocicletas) a menos que:**
    a) **como pasajero lleve un casco protector, y sea razonable para usted creer que el conductor posee un permiso para conducir el vehículo a motor de dos ruedas conforme a las leyes del país en el que se produce el incidente; o bien**
    b) **se encuentra en la UE y, como motorista, lleva puesto un casco protector, y es titular de un permiso español adecuado que le permite conducir el vehículo a motor de dos ruedas y cumple las leyes sobre permisos de conducción del país en el que se produce el siniestro.**
13. **Si conduce en rally o fuera de la carretera.**
14. **Uso de un quad a menos que:**
    c) **como pasajero lleve un casco protector, y sea razonable para usted creer que el conductor posee un permiso para conducir el vehículo a motor de dos ruedas conforme a las leyes del país en el que se produce el incidente; o bien**
    d) **se encuentra en la UE y, como motorista, lleva puesto un casco protector, y es titular de un permiso español adecuado que le permite conducir el vehículo a motor de dos ruedas y cumple las leyes sobre permisos de conducción del país en el que se produce el siniestro.**
15. **Si viaja en un vehículo a motor en el que no lleva puesto el cinturón de seguridad, cuando éste está disponible.**
16. **Si compite o practica la competición con cualquier vehículo motorizado o moto acuática.**
17. **Si participa en trabajos manuales.**
18. **Si participa en cualquier deporte o actividad, a menos que haya abonado la prima necesaria (si procede) para ampliar su póliza a fin de proporcionar cobertura para ello. En cualquier caso, no hay cobertura si participa (incluido el entrenamiento) en:**

a) **cualquier competición o acontecimiento deportivo profesional o semiprofesional;**
b) **cualquier deporte o actividad con una empresa que (cuando sea necesario) no esté regulada o autorizada o cuando el deporte o la actividad estén prohibidos por la ley.**
c) **cualquier deporte o actividad que un médico le haya desaconsejado (o le hubiera desaconsejado si hubiera acudido a él).**

Para más información, consulte la sección "Sección A3 – Actividades Deportivas" de esta **póliza**.

19. **Si vuela (salvo como pasajero en una aeronave con licencia completa).**
20. **Cualquier siniestro relacionado con deportes de invierno, salvo que haya contratado la cobertura opcional de deportes de invierno.**
21. **Si se autolesiona intencionadamente o si intenta suicidarse o se suicida.**
22. **Si usted mismo se lesiona deliberadamente o se pone en peligro (a menos que intente salvar una vida humana).**
23. **Si usted está implicado en cualquier acto deliberado, malicioso, imprudente, delictivo o ilegal (excepto cuando sea víctima de un acto de este tipo).**
24. **Sus imprudencias, directas o indirectas, así como las derivadas de negligencia.**
25. **Actos cometidos con la intención de causar pérdidas o daños.**
26. **Contaminación del aire, del agua o de otro tipo, o amenaza de liberación de contaminantes, incluida la contaminación térmica, biológica y química.**
27. **Detonación nuclear, reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radiactiva**
28. **El uso real o la amenaza de uso de armas biológicas o químicas patógenas o venenosas, pero esta exclusión no se aplicará a las pérdidas cubiertas por la sección A1 (Gastos médicos y de otro tipo), la sección A2 (Gastos médicos y de otro tipo, incluidas las enfermedades preexistentes) y la sección G (Accidentes personales).**
29. **Servicio militar/de las Fuerzas Armadas, salvo cuando se mencione expresamente y esté cubierto por la sección K (Cancelación del viaje) o la sección B (Regreso anticipado).**
30. **Riesgo político.**
31. **Riesgo cibernético.**
32. **Inclusión en cualquier base de datos oficial gubernamental o policial de terroristas presuntos o reales, miembros de organizaciones terroristas, traficantes de drogas o proveedores ilegales de armas nucleares, químicas o biológicas.**
33. **Guerra, hostilidades u operaciones bélicas (declarada la guerra o no), guerra civil, invasión, revolución o cualquier acontecimiento similar, pero esta exclusión no se aplicará a las pérdidas cubiertas por la sección A1 (Gastos médicos y de otro tipo) y la sección G (Accidente personal) únicamente en relación con la Guerra Pasiva.**

    **Por Guerra Pasiva se entiende un siniestro causado directamente por la guerra, siempre que:**
    a) **no tomar parte activa en la guerra; o**
    b) **estén situados fuera de su país de domicilio; o**
    c) **no visiten países o zonas que, con anterioridad al momento del viaje, contravengan la recomendación o el consejo del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación (MAEUEC).**
34. **Terrorismo, pero esta exclusión no se aplicará a las pérdidas cubiertas por la sección A1 (Gastos médicos y de otro tipo) y la sección G (Accidentes personales)**
35. **Cualquier reclamación derivada de disturbios civiles, bloqueos, huelgas o acciones sindicales de cualquier tipo (salvo huelgas o acciones sindicales que no existieran o no se hubieran anunciado públicamente en la fecha de contratación de este seguro o en el momento de reservar cualquier viaje).**
36. **El cese total de las operaciones de cualquier proveedor de viajes debido a razones financieras, con o sin implicar insolvencia o quiebra.**
37. **Cualquier reclamación derivada de que sus bienes sean retrasados, retenidos o confiscados por la aduana, la policía u otros funcionarios.**
38. **Las restricciones de un proveedor de viajes sobre cualquier equipaje, incluidos los suministros o equipos médicos.**
39. **Si usted no toma la suficiente medicación durante el viaje.**
40. **Desgaste ordinario o materiales o mano de obra defectuosos.**
41. **Cualquier coste si usted no puede demostrar su perjuicio económico.**
42. **Pérdidas causadas por la variación de los tipos de cambio.**
43. **Cualquier pérdida/coste/cargo/gasto indirecto (por ejemplo, lucro cesante si no puede trabajar después de sufrir una lesión o el coste de sustitución de cerraduras si le roban las llaves).**
44. **Todos los gastos que habría tenido que pagar (o que habría elegido pagar) si no se hubiera producido el motivo de la reclamación (por ejemplo, el coste de la comida que habría pagado en cualquier caso).**
45. **Cualquier reclamación si no puede viajar debido a que el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación (MAEUEC) desaconseja todo viaje (o todos salvo los imprescindibles).**
46. **Viaja a un país concreto o a una zona en la que, antes de iniciar el viaje, el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación (MAEUEC) ha desaconsejado todo viaje (o todos salvo los imprescindibles).**

    **Es su responsabilidad consultar los últimos consejos del MAEUEC antes de iniciar su viaje, que puede encontrar en https://www.exteriores.gob.es/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/Recomendaciones-de-viaje.aspx.**
47. **Cualquier siniestro relacionado directa o indirectamente con el temor o la amenaza de una pandemia y/o epidemia.**
48. **Cualquier siniestro derivado de una Enfermedad infecciosa o contagiosa que la Organización Mundial de la Salud (OMS) haya declarado**

**como brote de emergencia de salud pública de importancia internacional (PHEIC). Esta exclusión no se aplica a la Sección A1 (Gastos médicos y de otro tipo), la Sección B ( Regreso anticipado), y si concurren las siguientes circunstancias en el momento de la reclamación:**

- **a) La declaración PHEIC no existía en el momento de reservar su viaje,**
- **b) La declaración PHEIC no existía en el momento de reservar sus excursiones, visitas y actividades pagadas por adelantado (incluidas, entre otras, entradas para exposiciones, entradas para excursiones/tours, entradas para conciertos de música, entradas para eventos deportivos, entradas para el teatro, entradas para parques temáticos o entradas para atracciones turísticas),**
- **c) La declaración PHEIC no existía en el momento de iniciar su viaje,**
- **d) No ha viajado en contra del consejo del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación (MAEUEC).**

**Encontrará más información en .www.who.int/**

49. **Todas aquellas circunstancias o riesgos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros aquí reseñados.**

# Urgencias médicas

Esta póliza no es un seguro médico privado y sólo cubre el tratamiento médico de urgencia en caso de **Lesión Corporal** o **enfermedad** inesperada durante el **viaje**.

Le rogamos que comunique inmediatamente a **Assist Card** cualquier **enfermedad** o **Lesión Corporal grave** en el **extranjero** que le obligue a ser hospitalizado o le obligue a regresar a **su país** antes de tiempo o a prolongar **su** estancia. **El Asegurado deberá obtener la autorización de la Aseguradora antes de tomar cualquier iniciativa o incurrir en cualquier gasto.**

Si no puede hacerlo porque la enfermedad pone en peligro la vida, la integridad física, la vista o un órgano, **usted** (o alguien en **su** nombre) debe contactarnos lo antes posible. Puede llamar 24 horas al día 365 días al año o enviar un correo electrónico.

**Assist Card**
**https://www.assistcard.com/listadotelefonico**

En caso de vida o muerte, llame a los servicios de emergencia del país que visite, por ejemplo, al 112 en la Unión Europea o al 911 en Estados Unidos.

Tenga a mano la siguiente información cuando **usted** (o alguien en **su** nombre) se ponga en contacto con **Assist Card,** para que **su** caso pueda tratarse con rapidez y eficacia:

1. **Su** nombre, dirección postal y correo electrónico;
2. **Su** número de teléfono móvil y de contacto en el extranjero;
3. Datos del hospital y del **médico** tratante;
4. El número de póliza que figura en la **póliza** y en el **kit digital**.
5. Nombre, dirección y teléfono de contacto de **su médico.**

Indique su número de póliza de **Assist Card**.

El hecho de no ponerse en contacto con **Assist Card** y no obtener autorización puede perjudicar la reclamación y podría significar que una parte o la totalidad de los costes implicados no sean abonados. No debe intentar encontrar **su** propia solución y luego esperar que le reembolsemos la totalidad de los gastos sin haber obtenido previamente la autorización de **Assist Card.**

Si tiene que regresar a su **domicilio** o a un centro médico en **España** para recibir atención médica adicional en virtud de la sección A1 (Gastos médicos y de otro tipo) o de la sección B (Regreso anticipado), **Assist Card** deberá autorizarlo. En caso contrario, es posible que no le proporcionemos cobertura o que reduzcamos el importe que pagamos.

Si tiene que regresar a **su domicilio** por razones médicas (o a un centro médico en **España**) para recibir más cuidados, la cobertura de **su viaje** cesará cuando llegue a **su domicilio**. La cobertura no se puede proporcionar para reanudar el **viaje** o para **viajes** posteriores si tiene una póliza para un solo **viaje** (Individual).

# Cómo presentar una reclamación

La forma más rápida y sencilla de presentar una reclamación es en línea en: https://www.assistcard.com/listadotelefonico
El proceso debería durar aproximadamente entre 10 y 15 minutos (dependiendo del tipo de siniestro), pero antes de continuar debe asegurarse de que dispone del **kit digital** de **su póliza**, las fechas del **viaje**, la documentación acreditativa y los detalles del incidente.

También puede obtener un formulario de reclamación en https://www.assistcard.com/listadotelefonico

Debe rellenar el formulario de reclamación y enviárnoslo lo antes posible con toda la información y documentos que le pidamos. Debe **darnos** todos los detalles posibles para que podamos tramitar **su** reclamación rápidamente. Conserve copias de toda la información que **nos** envíe.

Tendrá que obtener cierta información que soporte **su** reclamación. A continuación, se enumeran las medidas que deberá tomar y los documentos que necesitaremos para tramitar **su** solicitud. Es posible que necesitemos más información o pruebas después de haber presentado su solicitud. En tal caso, le informaremos lo antes posible.

## Para todos los siniestros

- **Pasaporte, incluidos los sellos de entrada y salida; en caso de que no haya sellos, tarjeta de embarque.**
- **Su viaje** original con **itinerario detallado,** factura(s) de reserva y documentos de viaje que muestren las fechas y horas del viaje. Recibos originales o extractos bancarios o de tarjeta de crédito de todos los gastos que tenga que pagar de su bolsillo.
- Facturas o recibos originales que le pidan que pague.
- Datos de cualquier otro seguro que tenga y que pueda cubrir el mismo siniestro, como el seguro de hogar o el seguro médico privado.
- Todas las pruebas posibles que respalden **su** afirmación.

## Cancelación del viaje

- Factura(s) original(es) de cancelación en la(s) que se detallen todos los gastos de cancelación incurridos.
- Para los siniestros relacionados con una **enfermedad** o **Lesión Corporal** inesperada, el **médico** tratante deberá cumplimentar un certificado médico. En caso de fallecimiento, se requiere una copia compulsada del certificado de defunción.
- Si **su** reclamación se debe a otras circunstancias, aporte pruebas independientes de las mismas.

## Gastos médicos y de otro tipo

- **Póngase** siempre en contacto con la Compañía de Asistencia Médica Urgente cuando esté hospitalizado, necesite volver a **su domicilio** o los gastos médicos puedan superar €500.
- un justificante del **médico** tratante que confirme la **enfermedad** o **Lesión Corporal** inesperada y el tratamiento administrado, incluidas las fechas de ingreso y alta hospitalaria, si procede.

## Regreso anticipado

- Si necesita regresar anticipadamente de **su viaje**, póngase en contacto **Assist Card** lo antes posible para obtener el acuerdo previo (https://www.assistcard.com/listadotelefonico).
- Para los siniestros relacionados con una **enfermedad** inesperada o **Lesiones Corporales**, el **médico** tratante deberá cumplimentar un certificado médico. En caso de fallecimiento, se requiere una copia del certificado de defunción.
- Si **su** reclamación se debe a otras circunstancias, aporte pruebas independientes de las mismas.
- Certificado de las compañías prestadoras (Aerolínea, Compañía de Cruceros, Hotel y/o Operador Mayorista) indicando la penalización aplicada y el importe del reembolso (si procede) o si no hubo ningún reembolso de dicho proveedor.

En caso de parentesco, prueba de la relación familiar.

## Viaje no disfrutado

- Si no puede disfrutar de su viaje, póngase en contacto con **Assist Card** lo antes posible para obtener el acuerdo previo (https://www.assistcard.com/listadotelefonico).
- Si **su** reclamación es consecuencia de alguna de las circunstancias cubiertas, aporte pruebas independientes.
- Certificado de las compañías prestadoras (Aerolínea, Compañía de Cruceros, Hotel y/o Operador Mayorista) indicando la penalización aplicada y el importe del reembolso (si procede) o si no hubo ningún reembolso de dicho proveedor.

## Accidentes personales

- Un relato detallado de las circunstancias que rodearon el incidente, incluidas fotografías y pruebas de vídeo (si procede).
- Justificante médico del **médico** tratante que confirme el alcance de la **Lesión Corporal** y del tratamiento recibido, incluido el ingreso hospitalario y el alta.
- Datos completos de los testigos, facilitando declaraciones escritas si se dispone de ellas.
- Copia compulsada del certificado de defunción, si procede.

## Responsabilidad civil

- Un relato detallado de las circunstancias que rodearon la reclamación o reclamaciones, incluidas fotografías y pruebas de vídeo (si procede).
- Cualquier escrito, citación u otra correspondencia recibida de terceros.
  **Tenga en cuenta que** no debe admitir responsabilidad, ofrecer pagos ni mantener correspondencia con terceros sin **nuestro** consentimiento por escrito.
- Datos completos de los testigos, facilitando declaraciones escritas si se dispone de ellas.

### Remisión a un abogado

- Un relato detallado de las circunstancias que rodearon el incidente, incluidas fotografías y pruebas de vídeo (si procede).
- Cualquier escrito, citación u otra correspondencia que reciba de terceros en relación con **su** reclamación. No debe responder a ninguna correspondencia sin **nuestro** permiso por escrito.
- Los datos completos de los testigos y, en su caso, sus declaraciones por escrito.

### Cancelación del viaje

- Notificación de comparecencia ante un tribunal por medios suficientes (si procede).
- Billetes de ida y vuelta completos y justificante de la cancelación total de los mismos.
- Documento de identidad o pasaporte y documentación que acredite la realización del viaje (contrato suscrito con la agencia de viajes, billetes de avión u otra documentación pertinente).
- Facturas y recibos originales y legalmente válidos de los pagos efectuados al organizador del viaje al que se adquirieron los servicios.
- Certificado de los proveedores de servicios (compañía aérea, naviera, hotel y/o organizador del viaje) indicando el cargo adicional aplicado y el importe de cualquier reembolso recibido (si lo hubiera) o una declaración de que no se ha recibido ningún reembolso del proveedor.
- En caso de **accidente** o enfermedad, un certificado médico y un historial médico completo. Si se trata de un accidente, debe presentarse un informe policial, si procede.
- En caso de fallecimiento, una copia debidamente compulsada del correspondiente certificado de defunción.
- Prueba del parentesco, si procede.
- Documento acreditativo del cargo adicional aplicado, expedido por el organizador del viaje, acompañado de la póliza de cancelación incluida por dicho organizador en el contrato suscrito por el Asegurado.
- A petición de la **Aseguradora**, una copia del visado de entrada al país de destino, si procede.
- Certificado y documentación médica completa, en su caso, de acuerdo con el punto 1 de la Sección K – Cancelación del viaje.
- Telegrama de cese de empleo dirigido al Asegurado, según el punto 3 de la Sección K – Cancelación del viaje.
- Notificación judicial o extrajudicial de autoridad competente informando de la fecha en que el Asegurado recibirá al menor en guarda o adopción, si procede según el punto 7 de las consecuencias indicadas en esta cláusula.
- Notificación de una autoridad competente indicando la fecha de trasplante, según el punto 8 de la Sección K – Cancelación del viaje.
- Informe presentado ante la fuerza de seguridad competente detallando el siniestro ocurrido, en su caso según el punto 5 de la Sección K – Cancelación del viaje, así como la documentación acreditativa de la propiedad o del derecho de uso de los bienes afectados.
- Convocatoria de un juzgado y/o tribunal electoral emitida por una autoridad competente, cuando proceda de acuerdo con los puntos 4 o 13 de la Sección K – Cancelación del viaje.
- Documentación justificativa que acredite suficientemente que el evento estaba programado para celebrarse con anterioridad a la fecha de inicio de la vigencia de la Póliza y su posterior cancelación conforme al punto 9 de la Sección K – Cancelación del viaje; pudiendo incluir, entre otros, recibos de alquiler del local, catering, ceremonias religiosas, citas en el registro civil, entre otros, y sus correspondientes cancelaciones documentadas mediante abonos de devoluciones u otros justificantes oportunos.
- Informe presentado ante la fuerza de seguridad competente detallando el evento y/o incidente ocurrido, cuando corresponda de acuerdo a los puntos 11 de la Sección K – Cancelación del viaje.
- En caso de iniciar un nuevo empleo, deberán presentarse los certificados que acrediten el fin y el inicio de la relación laboral.
- En caso de traslado forzoso del lugar de trabajo, debe presentarse una carta certificada por el empresario o un certificado de residencia en el que se indique el cambio de lugar de trabajo.
- Publicación en el boletín oficial o notificación oficial de la convocatoria pública, en nombre del Asegurado, describiendo el objeto, fecha, hora y lugar de la misma, según el punto 12 de la Sección K – Cancelación del viaje.
- Certificado oficial de puntos del registro de conductores expedido por la Dirección General de Tráfico a nombre del Asegurado. Adicionalmente, en su caso, el Asegurado deberá aportar el informe y datos de los permisos expedidos por la Dirección General de Tráfico relativos a los acompañantes de viaje, según el punto 14 de la Sección K – Cancelación del viaje.
- Denuncia policial o reclamación presentada ante la compañía **Aseguradora** haciendo constar la referida imposibilidad, según el punto 15 de la Sección K – Cancelación del viaje.

Si no está seguro de qué información debe presentar, póngase en contacto con **Assist Card**, cuyos datos figuran en la sección Datos de contacto

# Quejas y reclamaciones

Nos esforzamos por ofrecerle un servicio de alta calidad y queremos asegurarnos de que así sea en todo momento. **Si** considera que no le hemos ofrecido un servicio de primer nivel, escríbanos para comunicárnoslo: haremos todo lo posible por resolver el problema. Si tiene preguntas, dudas o problemas sobre cualquier aspecto de **su** seguro o la tramitación de un siniestro, póngase en contacto en primer lugar con **su** mediador de seguros, si lo tiene. Si desea presentar una reclamación, puede hacerlo en cualquier momento remitiendo el asunto a **Assist Card**, que revisará **su** reclamación en **nuestro** nombre.

Cuando se ponga en contacto con **nosotros**, indíquenos **su** nombre y número de teléfono de contacto. Indique también su póliza y/o siniestro y el tipo de póliza que tiene.

Sus datos de contacto son:

Servicio de Atención al Cliente

Correo electrónico: Customer.Service@assistcard.com

Esperamos que la mayoría de las reclamaciones se resuelvan rápida y satisfactoriamente en esta fase, pero si no está satisfecho puede llevar el asunto más lejos.

**Más allá de su aseguradora**
Si no está satisfecho con el resultado de su reclamación o con la forma en que la hemos tramitado**,** puede ponerse en contacto con la autoridad competente en su país para la investigación de quejas y reclamaciones relativas a los seguros o, alternativamente, puede remitir el asunto a la Oficina de Malta del Árbitro de Servicios Financieros:

**Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)**

Si no está satisfecho con la respuesta final o no la ha recibido en el plazo de un mes**,** tiene derecho a presentar una reclamación por escrito a cualquiera de las siguientes instancias:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP),
Paseo de la Castellana, 44 28046 Madrid
A través de la página web de la DGSFP: http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/
InformacionProcedimiento.aspx
También puede ponerse en contacto con la DGSFP para cualquier asunto llamando a: 952249982

**La Oficina del Árbitro de Servicios Financieros**

En caso de que siga insatisfecho tras la respuesta final por escrito, puede remitir su caso a la Oficina de Malta del Árbitro de Servicios Financieros. La Oficina del Árbitro de Servicios Financieros es un organismo independiente que arbitra en reclamaciones sobre productos de seguros generales.

La Oficina del Árbitro de Servicios Financieros tiene competencia para conocer de una reclamación si ésta se registra por escrito a más tardar en el plazo de dos años a partir del día en que tuvo conocimiento por primera vez de los hechos denunciados. Esto no afecta a **su** derecho a emprender acciones legales.

Oficina del Árbitro de Servicios Financieros,
N/S en Carretera Regional
Msida MSD 1920
Malta
Teléfono: (+ 356) 212 49245
Página web: http://www.financialarbiter.org.mt/

La Oficina del Árbitro de Servicios Financieros espera que demos una respuesta definitiva a **su** reclamación antes de dirigirse **usted** a ellos.

**Resolución de litigios en línea de la UE (RLL):**
En primer lugar**,** debe seguir el procedimiento de reclamación. Si le han vendido este producto por internet o por otros medios electrónicos y dentro de la Unión Europea (UE)**,** puede remitir **su** reclamación a la plataforma RLL de resolución de litigios en línea de la UE. Una vez recibida **su** queja, la RLL la elevará al servicio local de resolución de litigios; este proceso es gratuito y se lleva a cabo íntegramente en línea.
Puede acceder a la plataforma ODR en https://ec.europa.eu/consumers/odr/.

## ANTES DE INICIAR EL VIAJE

**IMPORTANTE** 1. Descargue nuestra APP aquí:
2. Inicie sesión

DISPONIBLE EN App Store
DISPONIBLE EN Google Play

# Datos de contacto

**SI NECESITA ASISTENCIA MÉDICA DURANTE EL VIAJE**
¡Es muy fácil! Puede solicitarla a través de nuestra APP, en 3 sencillos pasos:

1. Rellene **sus** datos personales y ubicación
2. Háganos saber **sus** síntomas
3. Seleccione:

**CONCERTAR UNA CITA CON EL MÉDICO**

En breve nos pondremos en contacto con usted para realizar los trámites necesarios.

**OTRAS OPCIONES DE CONTACTO:**
Para consultar los números de teléfono gratuitos, visite www.assistcard.com/listadotelefonico
Asistencia WhatsApp +5491127039665

| | |
|---|---|
| **América Latina**<br>+54 (11) 5555-1500 | **Norteamérica**<br>+1 800-874-2223 |
| **Europa**<br>+34 (91) 788-3333 | **Asia**<br>+82 (2) 2023-5858 |

Guarde la información de contacto en **su** teléfono

- Confirme **sus** datos personales y acceda a las condiciones generales en my.assistcard.com
- Descargue e imprima la lista adjunta de ventajas de **su** producto.
- Si va a viajar a EE.UU., es fundamental que se ponga en contacto con nosotros antes de acudir a un servicio de urgencias.