



**TERMINOS Y CONDICIONES  
"PACK EDICIÓN LIMITADA VIAJES EA474"  
DE HEINEKEN ESPAÑA, S.A.**

## 1.- DATOS IDENTIFICATIVOS

HEINEKEN ESPAÑA, S.A. con domicilio social en Sevilla, Avenida Andalucía, 1, provista del CIF núm. A-28006013 organiza una promoción en Madrid, denominada "**PACK EDICIÓN LIMITADA VIAJES EA474**" (en adelante, "**VIAJES EA474**" o "**Promoción**"), con la finalidad de ofrecer un incentivo para el consumo a través de la venta de un PACK que incluye: una botella de El Águila Sin Filtrar edición limitada (formato 33cl), un tarjetón con un código QR que equivale a un viaje individual al azar (destinos definidos en el apartado 5.2) y una bolsa edición limitada EA474 (en adelante, "**PACK de Edición Limitada VIAJES EA474**"), para así poder conseguir difusión de los productos comercializados bajo la marca **EL ÁGUILA** (en adelante, la "**MARCA**"), de propiedad y registrada por HEINEKEN ESPAÑA, S.A.

## 2.- ÁMBITO TERRITORIAL, TEMPORAL Y PERSONAS LEGITIMIDAS

La PROMOCION **VIAJES EA474** estará disponible únicamente en el espacio efímero Agencia de Viaje EA474 situado en la calle del Pez, 31 28004 Madrid durante UN (1) día: 3 de febrero de 2024 de 12:00 a 20:00 en Madrid, España.

Únicamente podrán formar parte de la PROMOCION las personas mayores de 18 años residentes en el territorio español (islas incluidas) que adquieran el PACK de Edición Limitada **VIAJES EA474** aceptando y firmando los términos y condiciones de dicha compra. Las participaciones que no cumplan con los presentes requisitos o alguno de ellos, serán descartadas automáticamente.

## 3.- ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN

La Promoción se comunicará a través de los siguientes canales:

- Evento de lanzamiento con Nota de prensa, carteles/piezas/flyers en el espacio
- La página web de la promoción: <https://cervezaelaguila.es/ea-474-madrid>
- En el perfil oficial de la MARCA en Instagram: <https://www.instagram.com/cervezaelaguila/>
- En plataformas digitales, como YouTube y Online Video.
- En publicidad exterior, como marquesinas.
- Influencers

## 4.- CANAL

La acción está dirigida a aquellos usuarios que acudan al espacio efímero Agencia de Viaje EA474 en Madrid y compren el PACK de Edición Limitada VIAJES EA474.

## 5.- CONCEPTO GENERAL, DEFINICIÓN DE COMPRA Y MECÁNICA

### 5.1 Concepto General

HEINEKEN ESPAÑA, S.A. está realizando una promoción que consiste en la venta de un pack que incluye: una botella de El Águila Sin Filtrar edición limitada (formato



33cl), un tarjetón con un código QR, un código alfanumérico único equivalente a un viaje individual (destinos definidos en el apartado 5.2) y una bolsa edición limitada EA474.

El PACK Edición Limitada VIAJES EA474 estará a la venta por un precio de venta de DOSCIENTOS CINCUENTA EUROS (250€) y solamente podrá ser adquirido de forma presencial en el espacio efímero Agencia de Viaje EA474 La compra se podrá hacer a través de la mecánica definida en el apartado 5.3.

## 5.2) CONTENIDO DEL PACK EDICIÓN LIMITADA EA474

El PACK Edición Limitada VIAJES EA474 incluye: una botella de El Águila Sin Filtrar edición limitada (formato 33cl), un tarjetón con información del viaje al azar, un código alfanumérico único y un código QR y una bolsa edición limitada EA474. El viaje al azar será a uno de los tres destinos definidos en este apartado.

Habrá un total de VEINTIDOS (22) PACKS disponibles a la venta el día 3 de febrero de 2024 (hasta fin de existencias).

Habrá TRES (3) tipos de viaje:

**PRIMERA MODALIDAD DE VIAJE: DIEZ (10) VIAJES A EGIPTO: CADA VIAJE VALORADO en un importe aproximado de MIL QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE EUROS (1579€). El viaje incluye lo siguiente: UN (1) viaje para UNA (1) persona a EGIPTO por SIETE (7) noches (Hotel a discreción de HEINEKEN ESPAÑA S.A.), cuya fecha será elegida por el comprador entre DOS (2) opciones facilitadas por HEINEKEN ESPAÑA, S.A para ser disfrutadas, siendo la primera fecha del 20 al 27 ABRIL de 2024 o la segunda fecha del 20 al 27 de MAYO 2024 . Fechas finales sujetas a disponibilidad de paquetes de vuelos y/o trenes y alojamiento que no superen los MIL QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE EUROS (1579€).**

El viaje a EGIPTO incluye:

- Billete de ida en avión desde Madrid.
  - Billete de vuelta a Madrid en avión desde EGIPTO.
  - Alojamiento y desayuno en el hotel
  - Excursión crucero por el Nilo (con pensión completa)
  - Traslados en Egipto (aeropuerto – hotel – aeropuerto)
  - Tramitación de visados a los participantes cuya nacionalidad sea de algún país de la unión europea;
  - Seguro básico de viajes "Asistencia Start Plus", cuyas cláusulas están disponible en ANEXOS de este documento
  - Tasas aéreas
- 
- No se contemplan traslados (ida/ vuelta) de la ciudad de origen a Madrid del participante ni traslados (ida/vuelta) de Madrid a la ciudad de origen.
  - No incluye tramitación ni gestión de visados para aquellos participantes cuya nacionalidad no sea de algún país de la unión europea.

**SEGUNDA MODALIDAD DE VIAJE: DOS (2) VIAJES A COSTA RICA: CADA PREMIO VALORADO en un importe de TRES MIL SETENTA Y SIETE EUROS (3077€). El premio incluye lo siguiente: UN (1) viaje para UNA (1) persona a COSTA RICA por OCHO (8) noches (Hotel a discreción de HEINEKEN ESPAÑA S.A), cuya fecha será elegida por**



el participante entre DOS (2) opciones facilitadas por HEINEKEN ESPAÑA, S.A para ser disfrutadas, siendo la primera fecha del 18 al 26 de MAYO 2024 o la segunda fecha del 18 al 26 de JUNIO Fechas finales sujetas a disponibilidad de paquetes de vuelos y/o trenes y alojamiento que no superen los TRES MIL SETENTA Y SIETE EUROS (3077€).

El viaje a COSTA RICA incluye:

- Billete de ida en avión desde Madrid.
- Billete de vuelta en avión desde COSTA RICA a Madrid.
- Alojamiento y desayuno
- Excursiones: Volcán El Arenal, Monteverde, Playas Guanacaste y San José.
- Traslados Costa Rica: aeropuerto destino – hotel – aeropuerto
- Seguro básico de viajes “Asistencia Start Plus”, cuyas cláusulas están disponible en ANEXOS de este documento
- Tasas aéreas
- No se contemplan traslados (ida/ vuelta) de la ciudad de origen a Madrid del participante ni traslados (ida/vuelta) de Madrid a la ciudad de origen.
- No incluye tramitación ni gestión de visados (en el caso de que se requiera);

TERCERA MODALIDAD DE VIAJE: DIEZ (10) VIAJES A FIORDOS: CADA VIAJE VALORADO en un importe aproximado de MIL NOVECIENTOS TREINTA Y CUATRO EUROS (1934€). El viaje incluye lo siguiente: UN (1) viaje para UNA (1) persona a FIORDOS por SIETE (7) noches (Hotel a discreción de HEINEKEN ESPAÑA S.A), cuya fecha será elegida por el participante entre DOS (2) opciones facilitadas por HEINEKEN ESPAÑA, S.A para ser disfrutadas, siendo la primera fecha del 4 al 11 MAYO 2024 o la segunda fecha del 15 al 22 JUNIO 2024 . Fechas finales sujetas a disponibilidad de paquetes de vuelos y/o trenes y alojamiento que no superen los MIL NOVECIENTOS TREINTA Y CUATRO EUROS (1934€).

El viaje a FIORDOS incluye:

- Billete de ida en avión desde Madrid a Kiel.
- Billete de vuelta en avión a Madrid desde Kiel.
- Alojamiento y pensión completa
- Excursiones a Copenhague y Olden
- Traslados en Noruega (aeropuerto – puerto – aeropuerto)
- Tasas aéreas + tasas portuarias.
- Seguro básico de viajes “Asistencia Start Basic”, cuyas cláusulas están disponible en ANEXOS de este documento
- No se contemplan traslados (ida/ vuelta) de la ciudad de origen a Madrid del participante ni traslados (ida/vuelta) de Madrid a la ciudad de origen.
- No incluye tramitación ni gestión de visados (en el caso de que se requiera);
- No incluye cuota de servicio o propinas

No se encuentran incluidos dentro de los PACKS y tendrán que ser asumidos por el participante:



- Los gastos de desplazamiento y/o manutención de los usuarios desde la ciudad de origen al aeropuerto, desde donde saldrá el vuelo a destino, y viceversa
- Comidas y bebidas no incluidas en el hotel o en el paquete del viaje;
- Excursiones no contratadas;
- Cualquier consumo adicional, incluyendo, pero no limitado a, llamadas telefónicas, minibar, servicio a la habitación, tratamientos de spa, actividades extra, tours, impuestos locales, las propinas, gastos y compras que realicen los usuarios en su tiempo libre o durante las visitas, compra, contratación de cualquier tipo de servicio, visitas y/o actividades que realicen en su tiempo libre, gastos de lavandería, daños que se generen en el hotel, en sus pertrechos y mobiliario, así como en los lugares que se visiten, como consecuencia de actos dolosos o negligentes de los participantes, etc, y otros servicios no mencionados expresamente en el paquete o en los presentes términos y condiciones, serán responsabilidad del participante y deberán ser liquidados por separado al momento de su consumo o al momento del "check-out"
- Tasa turística en el caso de que se aplicara en el destino.
- Cualquier otro gasto o tarifa que no esté expresamente incluida en los términos y condiciones

HEINEKEN ESPAÑA, S.A. se reserva el derecho de excluir del viaje, en cualquier momento, al participante, que tuviera un comportamiento contrario a la legislación aplicable, las normas establecidas y/o políticas de HEINEKEN ESPAÑA S.A.

Sin limitar en ninguna medida los derechos y garantías que se reconocen en la legislación vigente, la MARCA se reserva el derecho de sustituir o modificar la fecha, el destino y contenidos del viaje propuesto, por otros de similar valor si por causas ajenas a HEINEKEN ESPAÑA, S.A. o por razones de seguridad fuese necesario o aconsejable para garantizar la satisfacción y bienestar de los usuarios.

Este premio no conlleva remuneración alguna.

De conformidad con la normativa del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas ("IRPF"), los premios concedidos por la participación en juegos, concursos, rifas, o combinaciones aleatorias vinculadas a la venta o promoción de bienes o servicios están sujetos a retención o ingreso a cuenta siempre que el valor de los mismos sea superior a TRESCIENTOS EUROS (300 €). En todo caso corresponderá a la entidad mercantil HEINEKEN ESPAÑA, S.A. la realización del ingreso a cuenta o la práctica de la retención procedente, y al participante la declaración correspondiente en su IRPF. A tal fin, HEINEKEN ESPAÑA, S.A. le entregará un certificado justificativo del valor de los premios y de la retención practicada.

### **5.3) Mecánica**

1. Para poder adquirir el PACK Edición Limitada VIAJES EA474 los participantes deberán acudir presencialmente al espacio efímero Agencia de Viaje EA474 (C. del Pez, 31 28004 Madrid) durante el día 3 de febrero de 2024 de 12:00 a 20:00
2. Todos los participantes que cumplan con los requisitos de estos Términos y Condiciones y que acudan al espacio efímero, tendrán la posibilidad de comprar (hasta agotar unidades disponibles) un PACK de Edición Limitada



VIAJES EA474 por participante con un precio de venta de DOSCIENTOS CINCUENTA EUROS (250€), que incluye: una botella de 33 cl. de El Águila Sin Filtrar edición limitada EA474, un tarjetón con información, un código QR, un código alfanumérico único equivalente a un viaje individual y una bolsa edición limitada EA4747.

3. El código alfanumérico que aparece en el tarjetón es de un solo uso, es decir, únicamente se podrá canjear una vez. HEINEKEN ESPAÑA, S.A. no se responsabiliza de la perdida de dicho tarjetón y no se hará responsable de su reemplazo.
4. La venta del PACK de Edición Limitada VIAJES EA474 se encuentra limitada al número de existencias mencionada en el apartado 5.2. Solo se podrá adquirir UN (1) PACK de Edición Limitada VIAJES EA474 por participante y es nominativo e intransferible.
5. Se les informará a todos los participantes que en caso de querer adquirir un PACK Edición Limitada VIAJES EA474, se les requerirá cumplimentar y firmar los siguientes documentos: Términos y Condiciones, Carta de Aceptación del premio y proporcionar una copia de su DNI. Asimismo, se les requerirá ponerse en contacto con la agencia de viajes organizadora y promotora de la promoción, AYMARA TRAVEL CLUB S.L. (CIF: B13493846) para facilitar la información necesaria para la formalización del viaje.
6. Para realizar la compra, el participante tendrá que aceptar los Términos y Condiciones indicando su nombre, apellido y firma el presente documento. Además, tendrá que realizar el pago del PACK de Edición Limitada VIAJES EA474 al comercializador del mismo en el propio espacio efímero, ya sea en efectivo o a través de una tarjeta bancaria.
7. No se permitirá la reserva de ningún PACK de Edición Limitada VIAJES EA474
8. Una vez efectuada la compra, el participante recibirá el PACK de Edición Limitada VIAJES EA474.
9. El participante deberá abrir el PACK de Edición Limitada VIAJES EA474 en el momento en el que se efectúe la compra e indicar a HEINEKEN ESPAÑA SA el destino del viaje y el código alfanumérico único que aparece en el tarjetón informativo.
10. A continuación, el participante deberá cumplimentar y firmar la carta de aceptación del premio, así como aportar una copia de su DNI.
11. Para la formalización del viaje, tendrá que ponerse en contacto con la agencia de viajes organizadora y promotora de la promoción, AYMARA TRAVEL CLUB S.L. (CIF: B13493846). Datos de contacto: teléfono: 926233919 y email: [info@travelem.es](mailto:info@travelem.es). proporcionándoles el código alfanumérico único que aparece en el tarjetón informativo y facilitándole la información necesaria para la gestión del viaje.



12. El participante debe realizar la formalización del viaje antes del 15 de marzo de 2024 (inclusive). En caso de que la formalización del viaje no se realice antes del 15 de marzo de 2024 en los horarios y términos que indique AYMARA TRAVEL CLUB S.L. (CIF: B13493846), el participante perderá el derecho a reclamar el viaje, sin opción a devolución, reembolso o sustitución.

## 6.- CONDICIONES DE LA VENTA

En la presente PROMOCIÓN, las existencias de los PACKS de Edición Limitada VIAJES EA474 están limitadas a las unidades indicadas en el apartado 5.2 de los presentes términos y condiciones. Si por cualquier razón ajena a HEINEKEN ESPAÑA, S.A. no hubiera disponibilidad de los PACKS de Edición Limitada VIAJES EA474 previstos en la estipulación 5.2, HEINEKEN ESPAÑA, S.A., se reserva el derecho a sustituirlos por otros, de igual o superior valor.

Los PACKS de Edición Limitada VIAJES EA474 no pueden ser canjeados por metálico ni por cualquier otro beneficio u obsequio salvo en los casos estipulados en los presentes términos y condiciones.

HEINEKEN ESPAÑA, S.A. se reserva el derecho de cambiar los elementos de los PACKS de Edición Limitada VIAJES EA474 incluidos en la presente PROMOCIÓN por otros de igual valor cuando concorra justa causa.

HEINEKEN ESPAÑA, S.A. no se responsabiliza del uso de los PACKS de Edición Limitada VIAJES EA474 que realice el participante. HEINEKEN ESPAÑA, S.A. no se hará responsable de cualquier incidencia que se produzca tras la entrega y durante el disfrute de los mismos.

El viaje individual al azar (destinos definidos en el apartado 5.2) obtenido es nominativo, no puede ser cambiado o modificado por el participante y es intransferible.

Asimismo, queda prohibida la comercialización y/o venta de los PACKS de Edición Limitada VIAJES EA474. En caso de detectarse acciones destinadas a la reventa de los PACKS de Edición Limitada VIAJES EA474 (sea directa o indirectamente bajo la apariencia de venta o donación de otro producto), HEINEKEN ESPAÑA, S.A. exigirá de inmediato la devolución de los mismos cancelando el viaje al azar, reservándose el ejercicio de las medidas extrajudiciales y judiciales procedentes, incluyendo aquellas destinadas a proteger su imagen corporativa. Asimismo, podrá poner dichas acciones en conocimiento de las autoridades que correspondan.

El periodo de tiempo que el participante tarde en obtener y disfrutar el PACK de Edición Limitada VIAJES EA474 comprado podrá estar sujeto al stock de unidades disponibles del propio proveedor en aquel momento. En caso de que el proveedor no pueda suministrar dicho PACK de Edición Limitada VIAJES EA474, HEINEKEN ESPAÑA, S.A. procederá según lo estipulado en el apartado primero del presente apartado.

En caso de que el contenido de los PACKS de Edición Limitada VIAJES EA474 estén sometidos a los términos y condiciones de un proveedor externo, HEINEKEN ESPAÑA, S.A. no se hace responsable de los mismos, siendo el participante quien deberá ponerse en contacto con el proveedor para conocer las condiciones de disfrute de



aquellos. Así, una vez el artículo ha sido puesto a disposición del participante por parte de HEINEKEN ESPAÑA, S.A., ésta quedara eximida de toda responsabilidad sobre los mismos y aquel quedará sometido a los términos y condiciones del proveedor externo que los suministre.

La adquisición del PACK edición limitada VIAJES EA474, está limitado a 1 (UNA) unidad por persona durante toda la promoción (3 de febrero de 2024). Es nominativo e intransferible.

La adjudicación del destino del viaje se hace de forma aleatoria, sin la posibilidad de cambios de destino, fechas o cualquier otro de las cuestiones accesorias incluidas.

HEINEKEN ESPAÑA, S.A. no se hace responsable por la negativa de visados o pérdidas de vuelos, así como cualquier otra circunstancia imputable al participante.

El viaje incluye un seguro básico de viajes, cuyas cláusulas están disponible en ANEXOS de este documento, siendo la "Asistencia Start Basic" para el destino de Noruega y la "Asistencia Start Plus" para el destino de Egipto y Costa Rica, tal como se indica en el Anexo I

## **7.- DERECHO DE DESISTIMIENTO**

El participante tiene derecho a desistir del presente contrato de manera conjunta, sin posibilidad de renunciar a unos elementos del PACK edición limitada VIAJES EA474 y a otros no, en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día de la adquisición del PACK edición limitada VIAJES EA474.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el participante deberá notificar a HEINEKEN ESPAÑA, S.A. su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca por medio de correo electrónico la cual tendrá que ser enviada a [cervezaelaguila@heineken.es](mailto:cervezaelaguila@heineken.es). El participante podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura al final del presente escrito como Anexo II, aunque su uso no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por parte del participante de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

En caso de desistimiento por parte del participante, HEINEKEN ESPAÑA, S.A. se asegurará de la devolución del importe de DOSCIENTOS CINCUENTA EUROS (250€) a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en la que se informe de la decisión de desistir del presente contrato. Dicho reembolso se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado por el participante para la transacción inicial.

El participante deberá devolver o entregar a HEINEKEN ESPAÑA, S.A. directamente los bienes a HEINEKEN ESPAÑA, S.A. en calle del Monasterio de Las Huelgas, 9-13, 28049 Madrid a nombre de Departamento de Marketing El Águila, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que se comunique la decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo



El participante deberá asumir el coste directo de devolución de los bienes.

#### **8.- FORMALIZACIÓN DEL VIAJE AL AZAR Y CADUCIDAD PARA SU RECLAMACIÓN**

AYMARA TRAVEL CLUB S.L. entregará en el momento de la venta al participante el Pack Edición Limitada VIAJES EA474. La venta solo se realizará en las fechas y horarios definidos en el apartado 2 de los términos y condiciones.

Una vez abierto el antes referido pack, el participante encontrará un tarjetón con información, un código alfanumérico único y un código QR.

Para la formalización del viaje, tendrá que ponerse en contacto con la agencia de viajes organizadora y promotora de la promoción, AYMARA TRAVEL CLUB S.L. (CIF: B13493846). Datos de contacto: teléfono: 926233919 y email: [info@travelem.es](mailto:info@travelem.es). proporcionándoles el código alfanumérico único que aparece en el tarjetón informativo y facilitándole la información necesaria para la gestión del viaje.

En caso de que la formalización del viaje no se realice antes del 15 de marzo de 2024 en los horarios y términos que indique AYMARA TRAVEL CLUB S.L. (CIF: B13493846) el participante perderá el derecho a reclamar el viaje, sin opción a devolución, reembolso o sustitución.

#### **9.- PROTECCIÓN DE DATOS**

El Participante de la presente PROMOCIÓN queda informado que sus datos personales sean tratados conforme a las disposiciones del Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 ("RGPD"), así como en la normativa nacional aplicable en materia de protección de datos, para el desarrollo y ejecución de la presente PROMOCIÓN. La base de legitimación para el tratamiento de los datos es la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contractuales relativas a la PROMOCIÓN.

El organizador de la PROMOCIÓN, HEINEKEN ESPAÑA, S.A. tendrá consideración de responsable del tratamiento (el "**Responsable del Tratamiento**"). Los datos recabados por parte del Responsable del Tratamiento serán: el nombre y apellidos del Participante y un correo electrónico que facilite a efectos de notificaciones.

En caso de que el Participante resulte ganador de la PROMOCIÓN; HEINEKEN ESPAÑA, S.A. deberá recabar una fotocopia de su DNI para cumplir con sus obligaciones legales en materia fiscal.

HEINEKEN ESPAÑA SA conservará los datos personales el tiempo necesario para alcanzar la finalidad del tratamiento. Los datos de los Participantes serán eliminados cuando dejen de ser necesarios para la PROMOCIÓN , a excepción de que se utilicen con otra finalidad adicional, en cuyo caso se deberá atender a los plazos de conservación que se le hayan facilitado a tal fin en nuestra Política de Privacidad.

Los datos obtenidos proceden de la información facilitada por cada Participante y se suponen que son exactos y válidos. La mecánica de la PROMOCIÓN exige que los datos sean facilitados de forma veraz y completa y que sean mantenidos actualizados gracias a la cooperación del Participante. Si los datos de carácter personal fueran falsos, incompletos o no actualizados, HEINEKEN ESPAÑA, S.A. quedaría liberada



respecto de los casos concretos del buen fin de la PROMOCIÓN y de cualquier consecuencia relacionada con lo anterior, llegando en último caso a la no declaración de beneficiarios de la PROMOCIÓN.

Adicionalmente, el Participante queda informado que para poder participar en la PROMOCIÓN deberá llenar de forma presencial el correspondiente formulario de información de la que será responsable del tratamiento la sociedad AYMARA TRAVEL CLUB S.L. (CIF: B13493846), agencia de viajes colaboradora de HEINEKEN ESPAÑA, S.A. en el marco de la PROMOCIÓN. HEINEKEN ESPAÑA, S.A. no facilitará ningún dato de carácter personal del Participante directamente a la agencia de viajes, sino que todos serán facilitados voluntariamente por el Participante. Asimismo, HEINEKEN ESPAÑA, S.A. no se responsabiliza del tratamiento de datos personales llevado a cabo por parte de la agencia de viajes en el marco de la PROMOCIÓN, que es un responsable del tratamiento independiente.

Una vez finalizada la PROMOCIÓN, y sólo en caso de que el Participante lo haya aceptado expresamente, HEINEKEN ESPAÑA, S.A. conservará los datos que le haya facilitado con la finalidad de informarle sobre nuevas promociones y productos distribuidos, y cualquier otro tipo de información de interés de HEINEKEN ESPAÑA, S.A. por cualquier medio, incluidos los electrónicos. El Participante podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [datospersonales@heinekenespana.es](mailto:datospersonales@heinekenespana.es)

En base a su interés legítimo, HEINEKEN ESPAÑA, S.A. podrá remitirle por medio de correo electrónico comunicaciones informativas en el marco de la ejecución de la PROMOCIÓN. Cualquier otro tipo de comunicación con el Participante, solo se llevará a cabo si éste lo ha consentido expresamente.

El Participante puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento de datos y portabilidad de datos. Puede hacerlo mediante solicitud dirigida a HEINEKEN ESPAÑA, S.A. en Avenida de Andalucía 1, 41007, Sevilla (España), o a la siguiente dirección de correo electrónico: [datospersonales@heinekenespana.es](mailto:datospersonales@heinekenespana.es). Asimismo, los interesados tendrán derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

## 10.- RESERVAS Y LIMITACIONES

HEINEKEN ESPAÑA, S.A. se reserva el derecho de anular la presente PROMOCIÓN o suspenderla, o bien cambiar algunas de sus condiciones si por causas técnicas o de cualquier otra índole ajena a su voluntad no pudiera cumplir con el normal desarrollo de la misma, según lo estipulado en los presentes términos y condiciones.

Igualmente, HEINEKEN ESPAÑA, S.A. podrá declarar nula la presente PROMOCIÓN si detecta irregularidades en los datos identificativos del participante.

HEINEKEN ESPAÑA, S.A. no se hace responsable de la veracidad de los datos facilitados por el participante. Por consiguiente, si los datos facilitados no son correctos o tienen errores, HEINEKEN ESPAÑA, S.A. no se hace responsable de no poder contactar con el participante, para cualquier gestión necesaria para el viaje al azar.



HEINEKEN ESPAÑA, S.A. se reserva el derecho de eliminar justificadamente a cualquier participante que defraude, altere o inutilice el buen funcionamiento y el transcurso normal y reglamentario de la presente PROMOCIÓN

El participante consiente expresamente, y por el mero hecho de participar en la presente PROMOCIÓN, que HEINEKEN ESPAÑA, S.A. pueda utilizar sus datos personales, así como explotar las fotografías, videos y cualquier otro comentario facilitado por su parte, con fines comerciales y/o publicitarios, sin limitación territorial ni temporal alguna, y sin que se genere remuneración alguna a su favor.

No podrán participar en la PROMOCIÓN los trabajadores ni empleados de HEINEKEN ESPAÑA, S.A. y/o de sus filiales, los empleados de sus distribuidores, los empleados de la agencia de publicidad o de PROMOCIÓN, ni colaboradores directos o indirectos que hayan intervenido en la PROMOCIÓN o en la impresión de los materiales correspondientes de la misma.

En el supuesto de que alguno de los artículos consista en la asistencia a algún evento (por ejemplo: concierto, partido, exposición, gala, tour etc.), HEINEKEN ESPAÑA, S.A. no se hace responsable de la imposibilidad de acceder al evento por el incumplimiento del participante de las condiciones que establezca el organizador o promotor para asistir al mismo, ni de la suspensión o aplazamiento de dicho evento por causas ajenas a HEINEKEN ESPAÑA, S.A.

Asimismo, HEINEKEN ESPAÑA, S.A. no se responsabiliza por los incidentes que puedan producirse en el evento y/o por su retraso o cancelación.

HEINEKEN ESPAÑA, S.A. no se responsabiliza por el ejercicio del derecho de admisión a los recintos donde se celebren los eventos y que derive en la imposibilidad de asistir a los mismos.

El participante, deberá cumplir con las especificaciones indicadas en las estipulaciones previstas en los presentes términos y condiciones.

HEINEKEN ESPAÑA, S.A. quedará exonerada de cualquier reclamación que pudiera producirse en este sentido.

HEINEKEN ESPAÑA, S.A. no se hace responsable por la adjudicación o negación de posibles visados.

## **11.- LEY APLICABLE Y SUMISIÓN JURISDICCIONAL**

Las promociones de HEINEKEN ESPAÑA, S.A. se rigen por la legislación vigente en España.

Para toda controversia que pudiera surgir en la interpretación y aplicación de los presentes términos y condiciones, tanto HEINEKEN ESPAÑA, S.A. como el participante en la presente PROMOCIÓN, se someten expresamente a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Sevilla con renuncia a su fuero propio si lo hubiere.

HEINEKEN ESPAÑA, S.A., se reserva el derecho de emprender acciones judiciales contra aquellas personas que realicen cualquier tipo de acto susceptible de ser considerado manipulación o falsificación de la PROMOCIÓN.

## **12.- ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES**



Se informa al posible participante que el simple hecho de tomar parte en la PROMOCIÓN implica la total aceptación de los presentes términos y condiciones. La manifestación en contrario por parte del participante implicará la exclusión de éste de la PROMOCIÓN y HEINEKEN ESPAÑA, S.A. quedará liberada del cumplimiento de la obligación contraída con dicho participante.

Estos Términos y Condiciones están a la libre disposición de los consumidores en el Espacio Efímero Agencia de Viajes EA474

En Madrid, a 3 de febrero de 2024.

DATOS DEL COMPRADOR

NOMBRE:

APELLIDOS:

CORREO ELECTRÓNICO:

FIRMA:



## **ANEXO I – SEGURO Y ASISTENCIA DE VIAJE**

Para destino Noruega incluye la asistencia de viaje: "Asistencia Start Basic". Mientras que para destino Egipto y Costa Rica es la asistencia "Asistencia Start Plus".

## **ANEXO II – MODELO FORMULARIO DESISTIMIENTO**

(sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

- A la atención de: Departamento de Marketing El Águila, HEINEKEN ESPAÑA, SA. Calle del Monasterio de Las Huelgas, 9-13, 28049 Madrid. Email: cervezaelaguila@heineken.es
- Por la presente le comunico/comunicamos (\*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (\*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (\*)
- Pedido el/recibido el (\*)
- Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
- Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
- Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel)
- Fecha



## Garantías del seguro

Asistencia Start Basic (Solo incluye asistencia)

**Contrato de seguros celebrado con la compañía de seguros RACE, en Barcelona (España)**

### **CLÁUSULA PRIMERA: Definiciones.**

A efectos de esta póliza de seguro, se entiende por:

**ASEGURADOR. - UNIÓN DE AUTOMÓVILES CLUBS, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (UNACSA),** Sociedad Unipersonal, que asume la cobertura de los riesgos objeto de este contrato y las prestaciones correspondientes a los mismos. Esta entidad Aseguradora tiene domicilio social en España ejerciendo su actividad bajo la vigilancia y control de las autoridades españolas a través de la Dirección General de Seguros.

**PÓLIZA.** - Es el documento contractual que contiene las Condiciones Reguladoras del Seguro. Forman parte integrante del mismo las Condiciones Generales, las Particulares que individualizan el riesgo, y los suplementos o apéndices que se emitan al mismo para completarlo o modificarlo.

**PRIMA.** - Es el precio del seguro, cuyo importe, junto con sus impuestos y recargos, deberá hacerse efectivo según las condiciones estipuladas en la póliza.

**SINIESTRO.** -El hecho súbito, accidental e imprevisto ocurrido dentro del período de vigencia de la póliza. El conjunto de los daños derivados de un mismo evento constituye un mismo siniestro.

**SUMA ASEGUARADA.** -Cantidad fijada en las Condiciones Generales y/o en las Particulares, que constituye el límite máximo de la indemnización a pagar por el Asegurador en caso de siniestro.

**FRANQUICIA.** -Cantidad expresamente pactada en las Condiciones generales, en valor absoluto o en porcentaje de la suma asegurada, que se deducirá de la indemnización que corresponda satisfacer al Asegurador en cada siniestro y que quedará íntegramente a cargo de la persona asegurada.

**MEDIADOR. - Bujaldón Santiago, S.L.,** con domicilio social en la Calle Pi, número 36 bajo, 08420- Canovelles - Barcelona, Inscrita en el R.D.G.S. y F.P. con nº J-040-GC y con seguro de R.C. y de caución concertados de acuerdo con la Ley 26/06 MSRP.

**GRUPO DE PERSONAS ASEGUARADA.** - Es el conjunto de personas o vehículos de personas aseguradas vinculados por alguna característica común previa o simultánea a la adhesión al seguro, pero diferente del mismo.

**PERSONA ASEGUARADA / TOMADOR DEL SEGURO.** - Persona física que se adhiera a este seguro denominado comercialmente "ASISTENCIA START BASIC" y que ostentando la propiedad de la Póliza y del correspondiente Certificado Individual del Seguro, resulte titular del derecho a la prestación del Asegurador. Asimismo, tiene todos los derechos y obligaciones reconocidos al Tomador del seguro por la Ley 50/80 de 8 de octubre. Al ser los Tomadores del seguro a la vez que personas aseguradas acumulan todos los derechos y obligaciones inherentes a las dos condiciones.

**Este producto es válido para asegurar personas con nacionalidad Española, europeos de la UE. y/o de nacionalidad distintas a las anteriores residentes legalmente en España.**

**CERTIFICADO INDIVIDUAL DEL SEGURO.** -Es el documento que contiene las Condiciones Generales y Particulares aplicables al Tomador / Persona asegurada.

**DOMICILIO DE LA PERSONA ASEGUARADA.** - El de su lugar de residencia habitual en España facilitado al Asegurador y que consta en sus archivos. En su defecto el punto de inicio de su viaje en España.

**FAMILIARES.** - Tendrán la consideración de familiares de la persona asegurada, su cónyuge o pareja de hecho y los ascendientes o descendientes de primer grado de parentesco (padres, tutores legales, hijos, suegros, yernos y nueras) y de segundo grado de parentesco (abuelos, hermanos, cuñados y nietos).

**TERCERO.** - Cualquier persona física o jurídica distinta de: - La persona asegurada - El cónyuge, ascendientes, descendientes o cualquier familiar de la persona asegurada que conviva con él o esté a sus expensas. - Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho o de derecho, dependan de la persona asegurada, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

**ACCIDENTE.** - A los efectos del presente seguro, se entiende por accidente aquella circunstancia súbita inesperada, inusual, concreta, violenta, externa y ajena a la intencionalidad de la persona asegurada que sucede en un momento y lugar identificables con resultado de un daño.

**ENFERMEDAD.** -Alteración del estado de salud que haga precisa la asistencia facultativa.

**ENFERMEDAD PREEEXISTENTE O CRÓNICA.** – Se considerará enfermedad preexistente o crónica cualquier patología cuya sintomatología se haya iniciado con anterioridad a la contratación de la Póliza, aun no habiéndose alcanzado un diagnóstico definitivo.

**EPIDEMIA.** – Enfermedad que se propaga al mismo tiempo y en un mismo país o región y afecta a un gran número de personas.

**PANDEMIA.** – Enfermedad epidémica que alcanza la fase 5 de alerta por pandemia de acuerdo a la clasificación de la OMS, al haberse

propagado al menos en dos países de una región de la OMS.

**DEPORTES O ACTIVIDADES PELIGROSAS.** -Práctica de actividades que exijan una preparación física especializada o entrañen un riesgo importante y evidente. Salvo pacto en contrario y aplicación de la sobrepremia que corresponda, se hace constar de modo expreso que este seguro no cubre las reclamaciones derivadas de siniestros ocurridos por la práctica de deportes de invierno, motociclismo, automovilismo, las carreras (salvo que sean a pie), alpinismo, montañismo, excursiones de alta montaña, submarinismo, espeleología, puenting, ala delta, parapente, barranquismo, paracaidismo y en general todo tipo de deportes de riesgo, aventura o multiaventura.

**HURTO.**-Se considera hurto, cuando se tome un bien contra la voluntad de su dueño.

**ROBO.** - Se considera robo cuando se apoderasen de un bien empleando fuerza en las cosas para acceder al lugar donde se encuentre o violencia o intimidación en las personas.

**FUERZA MAYOR.** - Aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida. Son motivos de fuerza mayor: Guerra, invasión, actos de terrorismo extranjero, hostilidad u operación bélica (sea o no declarada la guerra), guerra civil, rebelión, alzamientos militares, insurrección, revolución, poder militar usurpado, huelgas, motines, conmoción civil, actos de terrorismo, contaminación radioactiva, contaminación biológica, epidemias, pandemias, las condiciones climatológicas exclusivamente cuando impidan el uso efectivo y disfrute de los servicios inicialmente contratado (por ejemplo: incendio, inundación, terremoto, explosión, tsunami, erupción volcánica, desprendimientos de tierra, avalancha, huracán, ciclón, tempestades, nieve, caída de cuerpos celestes, u otros efectos análogos que perturben la realización del viaje organizado).

#### CIRCUNSTANCIAS INEVITABLES Y EXCEPCIONALES. -

Una situación fuera del control de la parte que la alega y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables; circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten significativamente a la ejecución del viaje. Tales circunstancias pueden ser, por ejemplo, una guerra u otros problemas graves de seguridad como el terrorismo, riesgos importantes para la salud humana como el brote de una enfermedad grave en el lugar de destino, o catástrofes naturales como inundaciones o terremotos, o condiciones meteorológicas que hagan imposible desplazarse con seguridad al lugar de destino según lo convenido en el contrato de viaje combinado.

**VIAJE.** - Se entenderá por tal, todo desplazamiento previsto a más de 30 kms del domicilio habitual de la persona asegurada (15 km. Para Baleares y Canarias) en su país de residencia, realizado en transporte público o vehículo particular, debiéndose justificar debidamente por cualquier medio de prueba (reserva de hotel, de avión, etc.). Se entenderá como inicio del viaje cuando dentro de las fechas contratadas en el seguro el cliente hubiese abandonado su domicilio habitual en su país de residencia con objeto de la realización o disfrute del viaje o servicio contratado.

**No se considerará viaje, a efectos de esta póliza, el desplazamiento al centro de trabajo habitual.**

**EFFECTO Y DURACIÓN DE LA COBERTURA DE SEGURO.** - El periodo de cobertura de los riesgos descritos en las Condiciones Generales de esta póliza coincidirá con la duración del viaje, entendiéndose como tal los comprendidos entre el viaje de ida y el de vuelta, salvo la garantía 1. Gastos de anulación, cuando sea de aplicación, que entrará en vigor a partir de las 72 horas de la contratación del seguro y hasta que se inicie el viaje.

**No cabe renovación de la cobertura del seguro una vez finalizada la misma.**

Salvo para la garantía

**1.1 Reembolso de los gastos de anulación de viaje antes de la salida,** para que el resto de las garantías entren en vigor, la persona asegurada deberá haber iniciado el viaje.

**ÁMBITO TERRITORIAL.** -Las garantías de este seguro, salvo las limitaciones establecidas en esta póliza, tienen la siguiente validez:

Modalidad España: España y Andorra

Modalidad Europa: Europa y ribereños del mediterráneo.

Modalidad Mundo: Resto del Mundo

**Se excluyen aquellos países que, aun reflejados en el ámbito territorial contratado, durante el desplazamiento se hallen en estado de guerra, insurrección o conflictos bélicos de cualquier clase o naturaleza, aun cuando no hayan sido declarados oficialmente.**

**En este caso el ASEGURADOR, según a lo establecido en la presente póliza reembolsará aquellos gastos cubiertos y debidamente justificados mediante la factura original.**

### **CLÁUSULA SEGUNDA: Riesgos cubiertos.**

#### **1 Garantías de asistencia médica y personal en viaje.**

- 1.1. Gastos Médicos por enfermedad o accidente de la persona asegurada.
- 1.2. Gastos Odontológicos de urgencia en el extranjero.
- 1.3. Repatriación o traslado sanitario de la persona asegurada por enfermedad o accidente. Repatriación o traslado de un acompañante de la persona asegurada.
- 1.4. Repatriación o traslado por fallecimiento. Repatriación o traslado de un acompañante de la persona asegurada.
- 1.5. Repatriación sanitaria debido a contagio por Covid-19
- 1.6. Alojamiento por prolongación de estancia.
- 1.7. Desplazamiento y estancia de un acompañante por hospitalización de la persona asegurada.
- 1.8. Regreso anticipado a domicilio.
- 1.9. Transmisión de mensajes urgentes.
- 1.10. Adelanto de fondos
- 1.11. Telemedicina

#### **2 2 Garantías de equipajes, documentos y vuelos.**

- 2.1. Ayuda, asesoramiento en la búsqueda y envío de equipajes.
- 2.2. Compensación por robo, pérdida o deterioro de equipajes.
- 2.3. Ayuda en la gestión por pérdida de documentos de viaje.

2.4. Pérdida de enlaces en medio de transporte público

### **3 Cobertura accesoria de Responsabilidad Civil Privada.**

3.1. Cobertura accesoria de Responsabilidad Civil Privada.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA: Descripción de los riesgos cubiertos.**

En caso de ocurrencia de un siniestro amparado por la presente póliza, el Asegurador, tan pronto sea notificado conforme al procedimiento indicado en la Cláusula Séptima, garantiza la prestación de los siguientes servicios.

##### **1 Garantías de asistencia médica y personal en viaje**

###### **1.1 Gastos Médicos por enfermedad o accidente de la persona Asegurada**

Si durante un viaje cubierto por la póliza, alguna de las personas aseguradas necesitase asistencia médica, quirúrgica, hospitalaria o farmacéutica a consecuencia de una enfermedad imprevisible, un accidente o a consecuencia un diagnóstico de contagio confirmado por la prueba PCR correspondiente de Covid- 19, ocurrido en el extranjero, el Asegurador se hará cargo hasta la cantidad máxima por persona asegurada de:

- España: **Hasta 600 €**
- Europa: **Hasta 3.000 €**
- Mundo: **Hasta 3.000 €**

No están incluidos los gastos en los que la persona asegurada pueda incurrir una vez que haya regresado a su domicilio o a un centro sanitario de su país de nacionalidad o residencia, ni los originados por tratamientos médicos o quirúrgicos no necesarios en opinión del equipo médico del Asegurador o cuya realización pueda ser retrasada hasta el regreso de la persona asegurada a su domicilio.

A los efectos de esta garantía, los gastos correspondientes al servicio de ambulancia se limitarán a los que se deriven del transporte local de la persona asegurada hasta la clínica u hospital adecuado más próximo al lugar en que se haya producido el siniestro.

Las cantidades garantizadas en España y en el extranjero no son adicionales. Alguna de las personas aseguradas cuando viajen a su país de pasaporte vigente recibirán en este las mismas garantías descritas en la póliza para un viaje por España. Se excluye de esta garantía el pago sucesivo de aquellos medicamentos o gastos farmacéuticos que se deriven de la prolongación en el tiempo del tratamiento inicialmente prescrito, así como los relacionados con cualquier proceso que adquiera un carácter crónico.

En todo caso, el Asegurador podrá reclamar las prestaciones sanitarias que hayan sido prestadas a las que la persona asegurada tenga derecho de acuerdo con el Régimen General de la Seguridad Social, o en su caso, de cualquier otro régimen especial de ésta u otros organismos o regímenes sustitutivos.

Queda excluido el pago de los gastos médicos en España en aquellos casos en los que la persona asegurada sea beneficiaria de la Seguridad Social. Se exceptúan aquellos casos en los que por razones de urgencia la persona asegurada tenga que ser trasladado a un Hospital que no pertenezca a la Seguridad Social. Sólo referente a los Gastos Médicos en España, se establece una **franquicia de 50 euros** a cargo de la persona asegurada en todos y cada uno de los servicios sanitarios que requiera. El Asegurador no tomará a cargo ningún gasto relativo a esta garantía que no haya sido previamente solicitado y organizado por la Central de Asistencia.

###### **1.2. Gastos Odontológicos de urgencia en el extranjero.**

En caso de que alguna de las personas aseguradas, durante un viaje fuera de su país de nacionalidad o residencia, precisara de atención odontológica de urgencia por infección de encía o diente, el Asegurador asumirá hasta **150 €** los gastos estrictamente necesarios para aliviar el dolor. **Queda excluida la endodoncia.**

###### **1.3 Repatriación o traslado sanitario de personas heridas o enfermas. Repatriación o traslado de un acompañante de la persona asegurada.**

El Asegurador se hará cargo de los gastos de **traslado de alguna de las personas aseguradas** cuando en el transcurso del viaje sufrieran una **enfermedad imprevisible o un accidente**.

Pondrá a su disposición el propio equipo médico que, en contacto con el facultativo que les atienda, determinará la necesidad y medios más idóneos para su traslado al centro hospitalario más próximo y su posterior regreso al domicilio en España utilizando al efecto un avión de línea regular, unidad móvil, avión sanitario, etc., si la urgencia y gravedad del caso lo requieren. El traslado y medio de transporte lo decidirá el equipo médico del Asegurador, eximiéndose de cualquier responsabilidad y pago si sus indicaciones no fueran cumplidas.

###### **El avión sanitario especial sólo se empleará en el ámbito geográfico de Europa y los países ribereños del Mediterráneo.**

El Asegurador se hará cargo de los gastos de **traslado de una persona acompañante** (cónyuge o pareja de hecho inscrita en el registro e hijos menores que convivan con sus padres, tutores legales o dos acompañantes), hasta el lugar de su domicilio habitual o hasta el lugar donde esté hospitalizado la persona asegurada trasladada, siempre que los medios inicialmente previstos para su regreso o continuación de viaje no pudieran utilizarse.

Estarán cubiertas las repatriaciones por enfermedades preexistentes.

**El Asegurador no tomará a cargo ningún gasto relativo a esta garantía que no haya sido previamente solicitado y organizado por la Central de Asistencia.**

**El Asegurador se subroga en los derechos de algunas de las personas aseguradas por los billetes y todos aquellos gastos de regreso inicialmente previsto.**

###### **1.4 Repatriación o traslado por fallecimiento. Repatriación o traslado de un acompañante de la persona asegurada.**

Si en el transcurso de un viaje cubierto por la póliza, algúna persona asegurada falleciese, el Asegurador organizará y se hará cargo del traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación en España. Quedan cubiertos los gastos de acondicionamiento post-mortem (embalsamamiento y ataúd mínimo obligatorio para el traslado) según los requisitos legales. No se cubren los gastos de inhumación y ceremonia. El Asegurador se hará cargo de los gastos de traslado de un acompañante de la persona asegurada en viaje (cónyuge o pareja

de hecho inscrita en el registro e hijos menores que convivan con sus padres, tutores legales o dos acompañantes), al lugar de inhumación en España, cuando los medios inicialmente previstos para su regreso o continuación de viaje no pudieran utilizarse como consecuencia del traslado de la persona fallecida. El Asegurador no tomará a cargo ningún gasto relativo a esta garantía que no haya sido previamente solicitado y organizado por la Central de Asistencia.

### 1.5. Repatriación sanitaria debido a contagio por Covid-19

En caso de infección diagnosticada y confirmada mediante prueba PCR por Covid-19, el equipo médico del Asegurador determinará la mejor conducta a seguir, según la gravedad y urgencia del caso. El Asegurador organizará los contactos que sean necesarios entre su equipo médico y el médico que esté tratando la persona asegurada, para la prestación de la asistencia sanitaria adecuada.

En caso de urgencia y gravedad médica de la dolencia de la persona asegurada, y según el criterio del equipo médico del Asegurador en contacto con el médico que trate la persona asegurada y de su familia, teniendo en cuenta lo que sea médicaamente necesario, decidirá su transporte sanitario, organizándolo desde el lugar donde la persona asegurada se encuentre hasta el centro hospitalario más próximo o adecuado para su estado de salud o hasta su domicilio, cuando no necesite hospitalización. Si el ingreso no pudiera lograrse en lugar cercano al domicilio, el Asegurador, en su momento, se hará cargo del subsiguiente traslado hasta la residencia a la persona asegurada.

El Asegurador, única y exclusivamente tomará a cargo la repatriación de la persona asegurada hasta su domicilio en caso de que sea médicaamente necesario.

En caso de afecciones que no den motivo a repatriación, el transporte se realizará por el medio más adecuado, hasta el lugar en que puedan prestarse los cuidados precisos.

Además, el alguna de las personas aseguradas, en caso de contagio por COVID-19 organizará las repatriaciones de la persona asegurada y de un acompañante de la persona asegurada, también persona asegurada, o de su algún miembro de su familia (cónyuge, pareja de hecho, ascendiente, descendiente, hermano/a), que igualmente se halle de la persona asegurada, si, que debido a una necesidad médica cuya gravedad quedará a juicio del equipo médico del Asegurador, la persona asegurada perdiera el medio de transporte previsto para su regreso a su domicilio habitual. En este caso será necesario que la persona asegurada llame previamente a la Central de Asistencia del Asegurador solicitando la asistencia para dicha necesidad médica.

El Asegurador tomará a su cargo los gastos suplementarios de transporte de una persona acompañante de la persona asegurada o de su familia (cónyuge, ascendiente, descendiente, hermano/a) asegurada, en la medida en que los medios inicialmente previstos para su regreso no puedan utilizarse con motivo de la repatriación de la persona asegurada.

Si la persona asegurada una vez recuperada, y sus familiares de la persona asegurada (cónyuge, pareja de hecho, ascendiente, descendiente, hermano/a) o acompañante de la persona asegurada, desean continuar su viaje y el estado de salud de aquel así lo permite, el Asegurador se encargará de organizar su traslado hasta el lugar de destino de su viaje, siempre que el coste de este trayecto no sea superior al de la vuelta a su domicilio habitual. No obstante, no quedarán cubiertos los gastos derivados de la patología sufrida por la persona asegurada en caso de recaída o recidiva, si éste toma la decisión de continuar al lugar de destino de su viaje.

### 1.6 Alojamiento por prolongación de estancia

Cuando durante un viaje, alguna de las personas aseguradas, a consecuencia de una enfermedad imprevisible, accidente o cuarentena médica, tuviera que regresar con posterioridad a la fecha inicialmente prevista, el Asegurador se hará cargo de sus gastos de alojamiento en un hotel con un coste máximo de **60€ diarios, y con un límite de 10 días** siempre que esta prolongación de estancia sea prescrita facultativamente y cuente con la aprobación del equipo médico del Asegurador.

### 1.7 Desplazamiento y estancia de un acompañante por hospitalización de la persona asegurada

Si durante un viaje, alguna de las personas aseguradas sufriera una enfermedad imprevisible o un accidente, necesitara hospitalización que se prevea **superior a 5 días** y viajase sólo, el Asegurador costeará un **billete de ida y vuelta para un acompañante**. En el caso en que la hospitalización se produzca fuera del país de nacionalidad o residencia de la persona asegurada, el Asegurador se hará cargo de los gastos de alojamiento de la persona acompañante en un hotel con un coste máximo de **60 € diarios mientras dure la hospitalización por un máximo de 10 días**.

### 1.8 Regreso anticipado a domicilio

Cuando en el transcurso de un viaje alguna de las personas aseguradas, debiera interrumpirlo por alguna de las causas que se relacionan a continuación, el Asegurador asumirá los gastos del traslado de la persona asegurada y un acompañante de la persona asegurada, hasta su domicilio o lugar de inhumación en España:

- Enfermedad grave o accidente grave de padres, tutores legales, hijos, hermanos, suegros, cónyuge o pareja de hecho inscrita en el Registro correspondiente, cuya hospitalización se prevea **superior a 5 días**.

**A efectos de esta garantía se considerará enfermedad grave o accidente grave, aquel que se produzca después del inicio del viaje y exija una hospitalización continuada superior a 5 días según criterio médico del asegurador tras examinar la documentación médica aportada y suscrita por el médico tratante.**

- Fallecimiento de padres, tutores legales, hijos, hermanos, suegros, cónyuge o pareja de hecho inscrita en el Registro correspondiente.  
- Regreso anticipado por el incendio, el robo o la inundación del domicilio o local profesional durante el viaje de la persona asegurada, siempre que haga imprescindible su presencia, no pudiendo ser solucionadas estas situaciones por familiares de primer grado o personas de su confianza y siempre que el evento se haya producido después de la fecha de inicio del viaje.

El Asegurador se subroga en los derechos de alguna de las personas aseguradas por los billetes y todos aquellos gastos de regreso inicialmente previstos.

**El Asegurador no tomará a cargo ningún gasto relativo a esta garantía que no haya sido previamente solicitado y organizado por la Central de Asistencia.**

### **1.9 Transmisión de mensajes urgentes**

El Asegurador se encargará de transmitir los mensajes urgentes que le encomiende la persona asegurada dirigidos a su familia o a su empresa en España cuando por cualquier causa no pueda enviarlos directamente, siempre que se refieran a una circunstancia asegurada por alguna de las coberturas de esta póliza. Para ello, se pondrá en comunicación con el teléfono del Asegurador, que permanecerá en servicio las 24 horas del día.

### **1.10. Adelanto de fondos**

Si durante un viaje fuera de su país de residencia o nacionalidad, la persona asegurada se viera privado de dinero en efectivo por robo o pérdida de tarjetas de crédito, y necesitara fondos, el Asegurador le gestionará un envío de **hasta 600 €** para hacer frente a los pagos necesarios, debiendo previamente ser depositada tal cantidad en el domicilio del Asegurador por mediación de un tercero.

### **1.11. Telemedicina**

En caso de que la persona asegurada precise una asistencia médica durante el periodo de cobertura, el Asegurador, en base a la enfermedad y la urgencia, pondrá a disposición de éste un servicio de telemedicina que consistirá en una consulta por vía telemática con un médico para determinar la patología, así como el alcance de la enfermedad o accidente, proponiendo el correspondiente tratamiento o derivación a otro tipo de servicios.

## **3 GARANTÍAS DE EQUIPAQUE**

**INFORMACIÓN IMPORTANTE:** Todos las personas que contraten en línea aérea tanto chárter como regular tienen derecho a indemnización por parte de la compañía aérea causante del daño en caso de deterioro, pérdida o demora en la entrega de equipajes. Estos derechos están recogidos en el B.O.E (art. 118 Real Decreto 37/2001 de 19 Enero Ley de Navegación aérea) y en el Protocolo de Montreal de 25 de septiembre de 1975.

### **3.1 Ayuda, asesoramiento en la búsqueda y envío de equipajes**

En el caso de robo o extravío de equipajes, el Asegurador prestará a la persona asegurada, ayuda y asesoramiento para la denuncia de los hechos ante la Autoridad competente, así como la colaboración necesaria para la localización del equipaje extraviado por la compañía aérea o naviera. En caso de recuperación de dichos bienes, el Asegurador se encargará de su envío hasta el lugar de viaje previsto por la persona asegurada o hasta su lugar de residencia habitual. En este caso la persona asegurada se obliga a devolver la indemnización que por el extravío o el robo hubiera recibido de acuerdo a esta póliza.

### **3.2 Compensación por robo o pérdida de equipajes**

**En caso de pérdida del equipaje facturado en compañía aérea o naviera,** el Asegurador le otorgará una compensación a la persona asegurada hasta un **límite de 150€**.

No podrá obtenerse ninguna compensación referente al equipaje facturado en línea aérea o naviera, en caso de la no presentación del parte de reclamación ante la compañía aérea (PIR) o naviera, donde se reflejen las personas aseguradas afectadas y los bienes sustraídos o perdidos, así como el documento donde se refleje la resolución definitiva por parte de la compañía aérea o naviera. Estas gestiones sólo pueden ser llevadas directamente entre la persona asegurada y la compañía aérea o naviera causante.

- **En el caso de reclamaciones por daños a las maletas facturadas en línea aérea o naviera,** el Asegurador asumirá el coste de la reparación necesaria para paliar los daños sufridos. En el caso de que los desperfectos no fueran reparables asumirá el coste de la sustitución de las maletas dañadas por unas de similares características. Se hace expresamente constar que quedan excluidas las reclamaciones por arañazos, ralladuras o meros daños estéticos y en el caso de que no se aporte la factura de compra de la maleta antigua, el coste asumido por el asegurador se limitará a **30 €**.

En el caso de equipaje deteriorado es necesario conservar pruebas o vestigios de los efectos reclamados.

- **En caso de pérdida definitiva del equipaje tras una demora,** se deducirá de la indemnización la cantidad otorgada por la garantía 3.3 Demora en la entrega de equipaje facturado.

- **En caso de robo de equipaje facturado** será necesaria la denuncia policial cursada en el mismo lugar donde se produzca el incidente y dentro de las 24 horas inmediatamente posteriores a la ocurrencia del mismo.

Los objetos de valor sólo estarán cubiertos por robo y únicamente en el caso de que los llevara puestos la persona asegurada o estuvieran depositados en la caja de seguridad del hotel. La compensación de estos objetos no podrá exceder del 50% de la suma asegurada, es decir, del **50% de 900 €**.

En caso de robo o pérdida en compañía aérea o naviera la cantidad máxima a percibir por cada objeto, excluyendo la propia maleta, será de **100 €**. La persona asegurada deberá poder acreditar la existencia y propiedad de los objetos reclamados mediante documentación original (facturas, ticket de compra). En caso de no presentación de documentos que puedan demostrar su existencia y propiedad, el límite total por el conjunto de objetos no justificados será como máximo de **75 €**.

La compensación se efectuará sobre la base del valor real de los objetos en el momento de la pérdida, teniendo en cuenta las correspondientes depreciaciones por uso y desgaste, nunca según su valor de reposición. No podrá exceder del perjuicio sufrido, ni tomar en consideración cualquier daño indirecto, y se deducirá siempre la cantidad abonada por el medio de transporte causante de la pérdida, en el caso del equipaje facturado en compañía aérea o naviera. Para calcular la depreciación por uso y desgaste de los objetos en el momento de su pérdida, deterioro o robo se usará el método de amortización lineal con un porcentaje de depreciación anual del **20%**.

**En los desplazamientos superiores a 90 días consecutivos fuera del Domicilio Habitual, el equipaje únicamente estará cubierto para los viajes de ida y vuelta al Domicilio Habitual.**

### **2.3. Ayuda en la gestión por pérdida de documentos de viaje**

En el caso de que, en el viaje de ida, la entrega en destino del equipaje facturado de la persona asegurada en compañía aérea, sufriera un retraso superior a 12 horas, el Asegurador tomará a su cargo los gastos ocasionados por la compra de artículos de primera necesidad hasta la recuperación de su equipaje y nunca más tarde de la fecha de regreso prevista del viaje, con un límite de **200 €**.

#### **2.4. Pérdida de enlaces en medio de transporte público.**

Si el medio de transporte público se retrasa más de 4 horas debido a un fallo técnico, inclemencias climatológicas y/o desastres naturales, intervención de las autoridades o de otras personas por la fuerza, o cualquier causa de fuerza mayor, y como consecuencia de este retraso se imposibilitara el enlace con el siguiente medio de transporte público cerrado y contratado en la agencia, La Aseguradora abonara hasta el límite de **120€** por persona asegurada, previa presentación de los justificantes emitidos por la compañía aérea y facturas oportunas, los gastos adicionales de transporte necesario para llegar al destino previsto.

**A efectos de la presente cobertura, se entiende por transporte público, cualquier medio de transporte -terrestre, aéreo, fluvial o marítimo- destinado al traslado de personas en calidad de pasajeros. No se considera medio de transporte público cualquier vehículo de alquiler sin conductor.**

La compensación no podrá exceder del perjuicio sufrido, ni tomar en consideración cualquier daño indirecto y se deducirá siempre la cantidad abonada por el medio de transporte causante de la demora.

### **3. Cobertura accesoria de Responsabilidad Civil**

#### **3.1 Cobertura accesoria de Responsabilidad Civil Privada**

Si durante un viaje cubierto por la póliza le pudieran ser exigibles, conforme a la legislación vigente en el país correspondiente, por responsabilidad de naturaleza extracontractual una posible responsabilidad civil, el Asegurador garantiza una indemnización de hasta **60.000 €** por daños personales, materiales y/o sus perjuicios consecuenciales causados por la persona asegurada a un tercero.

**Queda expresamente excluida la responsabilidad civil profesional, la derivada del uso, utilización y circulación de vehículos de motor, así como la derivada del uso o propiedad de artefactos y armas de cualquier tipo o naturaleza, así como las indemnizaciones a consecuencia de perjuicios económicos no derivados de un previo daño personal o material.**

En caso de siniestro será necesario aportar la denuncia presentada ante la autoridad pertinente, así como la resolución judicial.

Queda excluida cualquier indemnización que no sea consecuencia de una sentencia judicial firme. Se aplicará una franquicia a cargo de la persona asegurada de **150 €** en cada siniestro.

### **CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS**

De conformidad con lo establecido en los Artículos 6º y 8º del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Artículo 4º de la Ley 21/1990, de 19 de Diciembre (BOE de 20 de Diciembre), el Tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada Entidad Pública Empresarial, mencionados en el Artículo 7º del mismo Estatuto Legal, 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 y que afecten a riesgos en ella situados y también, para los seguros de personas, los acaecidos en el extranjero cuando el Tomador de la póliza tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando la persona asegurada hubiese satisfecho, a su vez, los correspondientes recargos a su favor, y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- 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.
- 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 porque, hallándose la Entidad Aseguradora en una situación de insolvencia, estuviese sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o ésta hubiera sido 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 (modificado por la Ley 30/1995, de 8 de Noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, por la Ley 44/2002, de 22 de Noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, por la Ley 34/2003, de 4 de Noviembre, de modificación y adaptación a la normativa comunitaria de la legislación de seguros privados y por la Ley 22/2003, de 9 de Julio, Concursal), en la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro, en el Real Decreto 300/2004, de 20 de Febrero, por el que se aprueba el Reglamento del Seguro de Riesgos Extraordinarios, y disposiciones complementarias.

### **I. RESUMEN DE NORMAS LEGALES**

#### **1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos**

Se entiende por acontecimientos extraordinarios:

- Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluyendo los embates de mar), erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 135 km/h, y los tornados) y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

#### **2. Riesgos excluidos**

De conformidad con el Artículo 6º del Reglamento del Seguro de Riesgos Extraordinarios, no serán indemnizables por el Consorcio de Compensación de Seguros los daños o siniestros siguientes:

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en personas o bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.
- d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 25/1964, de 29 de abril. No obstante, lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.
- f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.
- g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el Artículo 1º del Reglamento del Seguro de Riesgos Extraordinarios, 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 éstos 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. h) 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, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios conforme al Artículo 1º del Reglamento del Seguro de Riesgos Extraordinarios.
- i) Los causados por mala fe de la persona asegurada.
- j) Los derivados de siniestros cuya ocurrencia haya tenido lugar en el plazo de carencia establecido en el Artículo 8º del Reglamento del Seguro de Riesgos Extraordinarios.
- k) 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.
- l) Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de la pérdida de beneficios delimitada en el Reglamento del Seguro de Riesgos Extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gas-oil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.
- m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como "catástrofe o calamidad nacional".

### **3. Franquicia**

En el caso de daños directos, la franquicia a cargo de la persona asegurada será de un 7% de la cuantía de los daños indemnizables producidos por el siniestro. No obstante, esta franquicia no será de aplicación a los daños que afecten a vehículos asegurados por póliza de seguro de automóviles, viviendas y comunidades de propietarios de viviendas.

En los seguros de personas no se efectuará deducción por franquicia.

En el caso de la cobertura de pérdida de beneficios, la franquicia a cargo de la persona asegurada será la prevista en la póliza, en tiempo o en cuantía, para daños consecuencia de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios. De existir diversas franquicias para la cobertura de siniestros ordinarios de pérdida de beneficios, se aplicarán las previstas para la cobertura principal.

### **4. Extensión de la cobertura. Pactos de inclusión facultativa en el seguro ordinario**

En el caso de daños en las personas, el Consorcio de Compensación de Seguros indemnizará, sin aplicación de periodo de carencia ni de franquicias, en régimen de compensación, los daños derivados de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados. No obstante, serán también indemnizables por el Consorcio los daños personales derivados de acontecimientos extraordinarios acaecidos en el extranjero cuando el Tomador de la póliza tenga su residencia habitual en España.

La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a las mismas personas y sumas aseguradas que se hayan establecido en las pólizas de seguro a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.

En el caso de daños en los bienes, el Consorcio de Compensación de Seguros indemnizará, en régimen de compensación, las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y que afecten a riesgos en ella situados.

En los casos en que la póliza ordinaria incluya cláusulas de seguros a primer riesgo (a valor parcial, con límite de indemnización, a valor convenido, otros seguros con derogación de la regla proporcional); seguros a valor de nuevo o a valor de reposición; seguros de capital flotante; seguros con revalorización automática de capitales; seguros con cláusula de margen; o seguros con cláusula de compensación de capitales entre distintos apartados de la misma póliza, o entre contenido y continente, dichas formas de aseguramiento serán de aplicación también a la compensación de pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios en los mismos términos, amparando dicha cobertura los mismos bienes y sumas aseguradas que la póliza ordinaria. Sin perjuicio de lo anterior, el Consorcio de Compensación de Seguros aplicará en todo caso, únicamente en el supuesto de daños directos, la compensación de capitales dentro de una misma póliza entre los correspondientes a contenido y a continente.

Tales cláusulas no podrán incluirse en la cobertura de riesgos extraordinarios sin que lo estén en la póliza ordinaria.

### **5. Infraseguro y sobreseguro**

Si en el momento de producción de un siniestro debido a un acontecimiento extraordinario, la suma asegurada a valor total fuera inferior al valor del interés asegurado, el Consorcio de Compensación de Seguros indemnizará el daño causado en la misma proporción en que aquella cubra dicho interés asegurado. A estos efectos se tendrán en cuenta todos los capitales fijados para los bienes siniestrados aunque lo estuvieran en distintas pólizas, con recargo obligatorio a favor del Consorcio de Compensación de Seguros, siempre que estuvieran en vigor y se hallaran en período de efecto. Lo anterior se efectuará de forma separada e independiente para la cobertura de daños directos y

la de pérdida de beneficios.

No obstante, en las pólizas que cubran daños propios a los vehículos a motor, la cobertura de riesgos extraordinarios por el Consorcio de Compensación de Seguros garantizará la totalidad del interés asegurable, aunque la póliza ordinaria sólo lo haga parcialmente.

Si la suma asegurada supera notablemente el valor del interés, se indemnizará el daño efectivamente causado.

## **II. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO INDEMNIZABLE POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS**

En caso de siniestro, el Asegurado, Tomador, Beneficiario, o sus respectivos representantes legales deberán comunicar, dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, la ocurrencia del siniestro, en la delegación regional del Consorcio que corresponda, según el lugar donde se produjo el siniestro, bien directamente o bien a través de la Entidad Aseguradora con la que se contrató el seguro ordinario o del mediador de seguros que interviniere en el mismo. La comunicación se formulará en el modelo establecido al efecto, que estará disponible en la página web del Consorcio ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)) o en las oficinas de éste o de la Entidad Aseguradora, al que deberá adjuntarse la siguiente documentación:

### **1. Daños en las personas**

1.1. Lesiones que generen invalidez permanente parcial, total o absoluta

- Fotocopia del DNI/NIF de la persona lesionada y del perceptor de la indemnización si no coincidiera con la persona lesionada.
- Datos relativos a la entidad bancaria donde deban ingresarse los importes indemnizables, con indicación del número de entidad, número de sucursal, dígito de control y número de cuenta (código cuenta cliente, 20 dígitos), así como del domicilio de dicha entidad.
- Fotocopia de las Condiciones Generales y Particulares de la póliza (individual o colectiva) y de todos sus Apéndices o Suplementos.
- Fotocopia del recibo de pago de prima vigente en la fecha de ocurrencia del siniestro, donde se especifiquen claramente los importes correspondientes a la prima comercial y al recargo pagado al Consorcio de Compensación de Seguros.
- Documentación de la que, en su caso, pudiera disponer el lesionado acreditativa de la causa del siniestro y de las lesiones producidas por éste.

1.2. Muerte

- Certificado de defunción.

- Fotocopia del DNI/NIF del posible Beneficiario de la indemnización.

- Fotocopia de las Condiciones Generales y Particulares de la póliza (individual o colectiva) y de todos sus Apéndices o Suplementos.

- Fotocopia del recibo de pago de prima vigente en la fecha de ocurrencia del siniestro, donde se especifiquen claramente los importes correspondientes a la prima comercial y al recargo pagado al Consorcio de Compensación de Seguros.

- Datos relativos a la entidad bancaria donde deban ingresarse los importes indemnizables, con indicación del número de entidad, número de sucursal, dígito de control y número de cuenta (código cuenta cliente, 20 dígitos), así como del domicilio de dicha entidad.

- Documentación de la que, en su caso, se pudiera disponer sobre la causa del siniestro.

- En caso de que no se hubiera designado beneficiario en la póliza de seguro, libro de familia y testamento o, en defecto de este último, declaración de herederos o acta de notoriedad.

- Liquidación del Impuesto de Sucesiones.

### **2. Daños en los bienes**

- Fotocopia del DNI/NIF del perceptor de la indemnización.

- Fotocopia de las Condiciones Generales y Particulares de la póliza (individual o colectiva) y de todos sus Apéndices o Suplementos, si los hubiera.

- Fotocopia del recibo de pago de prima vigente en la fecha de ocurrencia del siniestro, donde se especifiquen claramente los importes correspondientes a la prima comercial y al recargo pagado al Consorcio de Compensación de Seguros.

- Datos relativos a la entidad bancaria donde deban ingresarse los importes indemnizables, con indicación del número de entidad, número de sucursal, dígito de control y número de cuenta (código cuenta cliente, 20 dígitos), así como del domicilio de dicha entidad.

Asimismo, se deberán conservar los restos y vestigios del siniestro para la actuación pericial y, en caso de imposibilidad absoluta, presentar documentación probatoria de los daños, tales como fotografías, actas notariales, vídeos o certificados oficiales. Igualmente, se conservarán las facturas correspondientes a los bienes siniestrados cuya destrucción no pudiera demorarse.

También se adoptarán cuantas medidas sean necesarias para aminorar los daños, así como evitar que se produzcan nuevos desperfectos o desapariciones, que serían a cargo de la persona asegurada.

La valoración de las pérdidas derivadas de los acontecimientos extraordinarios 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.

Para aclarar cualquier duda que pudiera surgir sobre el procedimiento a seguir, el Consorcio de Compensación de Seguros dispone del siguiente teléfono de Atención a la persona asegurada: 900 222 665.

### **CLÁUSULA CUARTA: Requisitos y límites de las prestaciones a cargo de la persona asegurada.**

1 Para tener derecho a cualquier prestación es indispensable que se haya satisfecho al Asegurador el importe de la correspondiente prima.

2 En caso de que no fuera posible la intervención directa del Asegurador por causas de fuerza mayor debido a las características especiales, administrativas o políticas de un país determinado, la persona asegurada será reembolsado a su regreso a España, o en caso de necesidad en cuanto se encuentre en un país en donde no concurren tales circunstancias, de los gastos que hubiese tenido que realizar y que fueran a cargo del Asegurador, de acuerdo con lo pactado en el presente contrato. En todo caso, dichos gastos deberán acreditarse mediante originales de factura, sin cuyo requisito no se reconocerá el derecho al reembolso de los mismos.

3 Los límites económicos de las prestaciones cubiertas por el presente contrato incluyen los impuestos aplicables al coste de la prestación así como todos los gastos en los que incurra el Asegurador para su realización.

4 Cuando las prestaciones realizadas en ejecución del presente contrato sean cubiertas en todo o en parte por otra Entidad Aseguradora, la Seguridad Social o cualquier otra institución o persona, la persona asegurada quedará subrogado en los derechos o acciones de la persona asegurada frente a la citada compañía o persona, hasta el límite del total importe de las prestaciones soportadas por él.

En todos los países donde haya reciprocidad con la Seguridad Social Española, el Asegurador asumirá únicamente los gastos médicos y de hospitalización que no estén cubiertos por la misma, interviniendo en la ayuda personal a través de sus corresponsales y equipo médico, asesoramiento y anticipo de pagos, si procede.

Las indemnizaciones fijadas en las garantías serán, en todo caso, complemento de los contratos que pudiera tener la persona asegurada cubriendo los mismos riesgos que los estipulados en esta póliza, tales como las prestaciones de la Seguridad Social o de cualquier otro régimen de previsión colectiva. Debido a lo anterior, cuando la causa de percance sea responsabilidad de otra institución o persona, la persona asegurada deberá gestionar la reclamación correspondiente.

A estos efectos la persona asegurada se obliga a colaborar con el Asegurador prestando cualquier ayuda u otorgando cualquier documento o prueba que se pudiera considerar necesario. En cualquier caso, cuando los gastos de regreso hubieran corrido por cuenta del Asegurador, la persona asegurada estará obligado a facilitarle los títulos de transporte (billete de avión, tren, etc.) que no hayan sido utilizados.

## **CLÁUSULA QUINTA: Exclusiones**

### **A) Con carácter general:**

1 Los siniestros causados por dolo de la persona asegurada, de sus derechohabientes o de las personas que viajen con él, los derivados de la participación en riñas o reyertas, y los que cuya consecuencia sea su detención, practicada por cualquier autoridad en razón de delitos imputables a las mismas personas.

2 Los siniestros ocurridos en caso de: incendios, inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes y otros fenómenos sísmicos y meteorológicos similares o cualquier otro de naturaleza catastrófica, invasión, guerra, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, huelgas o restricciones a la libre circulación, las contaminaciones accidentales o provocadas, los producidos por una modificación cualquiera de la estructura atómica de la materia, o sus efectos térmicos, radiactivos y otros, o de aceleración artificial de partículas atómicas; o por cualquier otro caso de fuerza mayor que implique la actuación de organismos de socorro de carácter oficial que puedan existir, en los que el Asegurador no asumirá los gastos que correspondan a estas instituciones y sólo actuará de manera subsidiaria a las mismas. No podrán imputarse por tanto al Asegurador, ninguna responsabilidad ni ningún tipo de indemnización por la demora o incumplimiento de las garantías estipuladas en esta póliza en aquellos casos motivados como consecuencia de los eventos anteriormente descritos. En aquellos casos en que la persona asegurada haya sido sorprendido por el inicio de un conflicto en el país afectado, el Asegurador le ofrecerá su colaboración para organizar los servicios de emergencia cubiertos que pudiera precisar. A partir de dicho momento cesan todas las garantías del seguro; no obstante, el Asegurador, siempre que sea posible, le prestará la asistencia cubierta.

3 Los suicidios o intentos de suicidio, las exposiciones voluntarias al peligro (excepto para intentar salvar una vida humana) y las auto lesiones.

4 Los daños cubiertos que se hayan producido encontrándose la persona asegurada en estado de embriaguez o bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes, o de medicamentos sin prescripción médica. Se considerará que existe embriaguez cuando el grado de alcoholémia sea superior al establecido en la legislación vigente de cada país.

5 Las averías o accidentes del vehículo que sobrevengan durante la práctica o participación en cualquier clase de actividad deportiva, entrenamientos, pruebas o apuestas, travesías organizadas o rallies, la circulación fuera de las vías públicas aptas para la circulación o la práctica de deportes todo terreno, y el tratamiento de sus lesiones derivadas.

6 Los rescates en el mar, simas, desiertos o montañas, siempre que en los dos últimos supuestos la persona asegurada no se encuentre transitando por las vías de libre circulación existentes en las mismas.

7 Siempre que no estén expresamente reconocidos en esta póliza, quedan excluidos los gastos siguientes: gastos de desplazamiento o alojamiento, restaurantes, peajes de autopista, accesorios incorporados al vehículo, documentación o su indebida utilización por terceras personas, así como cualquier gasto que estuviera inicialmente previsto.

8 Las estancias fuera del país de residencia o nacionalidad de la persona Asegurada superiores a 92 días consecutivos salvo que la persona asegurada haya contratado una modalidad de duración superior.

9 Cualquier gasto originado no estando la persona asegurada de viaje, excepto para la garantía de gastos de anulación.

10 Las reclamaciones derivadas de circunstancias que hayan sido objeto de indemnización por cualquier otro conducto, incluidas las cantidades recuperadas por la persona asegurada de seguros sanitarios privados, acuerdos sanitarios recíprocos, líneas aéreas, hoteles, seguros del hogar o cualquier compensación que sea la base de una reclamación.

11 Los gastos de operadores turísticos, líneas aéreas o de cualquier sociedad o persona que se declare insolvente o incapaz de cumplir con alguna de las obligaciones contractuales con la persona asegurada, ni cualquier tipo de indemnización o compensación por servicios o viajes no disfrutados como consecuencia del siniestro.

12 Cualquier gasto reclamado cuando las fechas del seguro no coincidan con las fechas reales del viaje (se debe tener en cuenta tanto el día de salida como el día de regreso).

13 Cualquier tipo de viaje con fines terapéuticos o cuya finalidad sea recibir tratamiento médico para una patología preexistente.

### **B) Exclusiones con respecto a la garantía de Reembolso de los gastos de anulación:**

1 Las anulaciones cuyas causas sean situación conflictiva o terrorismo en el país de destino.

2 Las anulaciones cuya causa sean epidemias y/o pandemias tanto en el país de origen como en el de destino. Se hace expresamente constar que el Asegurador no asume las reclamaciones derivadas de la gripe aviar, de la gripe A, de la gripe porcina, de enfermedades derivadas de estas o de cualquier tipo de epidemia y/o pandemia distinta del COVID-19, que sea declarada con anterioridad al inicio del viaje. Excepto para cobertura de Anulación por diagnóstico confirmado de Covid-19, de la propia persona, dentro de los 7 días previos al viaje, y que médicalemente imposibilite el inicio del viaje en la fecha prevista (confirmado vía test PCR), incluida en el punto

- 1.1 Reembolso de Gastos de Anulación del viaje antes de la salida.
- 3 Las enfermedades de origen psicológico, mental y depresivo con una hospitalización inferior a 4 días.
- 4 Las anulaciones de cualquier viaje o servicio no contratado con el Mediador.
- 5 Las anulaciones derivadas por tener que cuidar de un familiar por edad o por secuelas de algún accidente o enfermedad.
- 6 Las tasas aéreas, los gastos de gestión o cualquier otro importe que pueda ser recuperado para el cliente a través de la agencia de viajes dónde compró su viaje o servicio turístico. Tampoco quedarán cubiertos los visados o cualquier otro suplemento facturado por el mayorista o proveedor que no tenga que ver explícitamente con los gastos de anulación fijados en su baremo.
- 7 Los gastos reclamados en los casos en los que la persona asegurada contrate un viaje contraviniendo el consejo médico, cuando el mismo esté contraindicado por alguna patología previa al viaje o las reclamaciones derivadas directa o indirectamente de las complicaciones ocurridas durante todo el transcurso del embarazo si la persona asegurada hubiera sufrido complicaciones en embarazos anteriores.
- 8 Las anulaciones cuyas causas sean tratamientos estéticos, revisiones periódicas, curas, la interrupción voluntaria del embarazo o la imposibilidad de seguir en ciertos destinos el tratamiento medicinal preventivo aconsejado.
- 9 La no presentación por cualquier causa de los documentos indispensables en todo viaje, tales como pasaporte, visado, billetes, carné o certificados de vacunación.
- 10 Los gastos de anulación que el organizador del viaje facture debido a una contratación de plazas inferior a la inicialmente prevista.
- 11 Las enfermedades congénitas. Las enfermedades crónicas. Aquellas enfermedades o accidentes que estén siendo tratados o tengan cuidados médicos dentro de los 30 días previos a la fecha de inclusión en el seguro.
- 12 Las intervenciones quirúrgicas graves derivadas de una enfermedad de la cual la persona asegurada no se encontrase aun estable o que ya conociera la fecha para iniciar el proceso preoperatorio o que dicho proceso ya se hubiera iniciado antes de contratar la póliza
- 13 Las recaídas o enfermedades de un familiar, que no esté de viaje, que hayan tenido su origen antes de la contratación de la póliza ni las complicaciones en el embarazo de un familiar si el familiar ha sufrido complicaciones en embarazos anteriores.
- 14 Las anulaciones derivadas de situaciones de parto de la persona asegurada o familiar incluido en este condicionado.
- C) Exclusiones con respecto a las garantías de asistencia médica y personal en viaje:
- 1 Las enfermedades o lesiones previas al inicio del viaje (sólo excluidas para la aplicación de la garantía 2.1 Gastos Médicos por enfermedad o accidente de la persona asegurada), las producidas como consecuencia de padecimientos crónicos, sus complicaciones o recaídas y las derivadas de acciones criminales imputables directa o indirectamente a alguna de las personas aseguradas o a sus acompañantes.
- 2 Los gastos de prótesis, implantes, gafas o lentillas y material ortopédico. Las consultas y tratamientos odontológicos (no contemplados en este contrato); cirugías experimentales y tratamientos no reconocidos por la ciencia médica oficial en España. Las consultas y tratamientos psicológicos, psicoanalíticos o psicoterapéuticos; curas de sueño o de reposo y el tratamiento en balnearios. Los tratamientos estéticos, de rehabilitación o de medicina preventiva.
- 3 La interrupción voluntaria del embarazo y los partos.
- 4 Cualquier tipo de enfermedad mental o nerviosa, aunque sea transitoria; los accidentes ocasionados como consecuencia de su padecimiento y el tratamiento de sus lesiones derivadas.
- 5 Complicaciones ocurridas durante el embarazo, a partir de la semana 29.
- 6 Los accidentes o lesiones sobrevenidas por la práctica de deportes o actividades peligrosas.
- 7 Las lesiones sufridas durante la práctica de cualquier actividad profesional de carácter manual.
- 8 Las enfermedades o lesiones ocurridas como consecuencia de que la persona asegurada no hubiera tomado todas las medidas preventivas necesarias para evitarlas, tales como vacunas y otras recomendaciones sanitarias que procedan, incluidas las prescripciones médicas que le hayan sido recomendadas.
- 9 Los gastos suplementarios derivados del alojamiento en habitaciones individuales o privadas de hospitales.
- 10 Las enfermedades o lesiones ocurridas cuando la persona asegurada realice un viaje contraviniendo el consejo médico, cuando el mismo esté contraindicado por alguna patología previa al viaje, las derivadas directa o indirectamente de las complicaciones ocurridas durante todo el transcurso del embarazo si la persona asegurada hubiera sufrido complicaciones en embarazos anteriores, así como los gastos sanitarios o médicos que el [6/8UNIÓN DE AUTOMÓVILES CLUBS, S.A. DE SEGUROS YREASEGUROS \(UNACSA\)](#), Sociedad Unipersonal. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 4.349, Libro 0, Folio 68, Sección8, Hoja M-72123, Inscripción 17. CIF A-78490539, Inscrita en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones con la Clave C-631.VB0122 la persona asegurada realizase sin contar con la previa autorización del servicio médico del Asegurador.
- 11 Las enfermedades o accidentes que estén siendo tratados o tengan cuidados médicos dentro de los 30 días previos al inicio del viaje.
- 12 Los gastos derivados de las lesiones sufridas por la participación en cualquier tipo de evento taurino.
- 13 Los siniestros producidos por terremoto, maremoto, inundaciones extraordinarias, erupciones volcánicas, epidemias, cuarentena, tempestad ciclónica atípica y caídas de cuerpos siderales y aerolitos y actos de terrorismo. En caso de Covid-19 sólo estarán incluidas las prestaciones derivadas de las garantías que incluyan tal supuesto de manera expresa en el Condicionado.

**D) Exclusiones con respecto a las garantías de equipajes:**

- 1 La rotura de objetos frágiles, tales como de cristal, porcelana, cerámica o mármol.
- 2 En estancias superiores a 92 días consecutivos fuera del domicilio habitual, los equipajes no están cubiertos en los viajes distintos al de ida y vuelta al país de residencia habitual.
- 3 Las reclamaciones de:
- Billetes de banco, monedas, cheques, cheques de viaje, tarjetas de crédito, sellos, documentos, tarjetas magnéticas, billetes de transporte, títulos valores y llaves.
  - El material de carácter profesional, instrumentos de música, objetos de arte, antigüedades, colecciones y mercancías.
  - Gafas, lentillas, prótesis, dentaduras postizas y aparatos ortopédicos.
  - Artículos de cosmética y perfumería.

- Sillas de ruedas, y carritos de bebé.
- Prismáticos y telescopios.
- Accesorios del vehículo, cascos y cualquier otro elemento de seguridad obligatorio, objetos que amueblan caravanas, camping car, tiendas de campaña o barcos.
- Bicicletas, palos de golf, tablas de windsurf o de esquí, utensilios de caza y pesca, así como cualquier otro tipo de material deportivo.
- Aparatos de telefonía, televisión, dvd, videojuegos, ordenadores personales, impresoras, o cualquier material informático y sus accesorios.
- Los productos perecederos tales como alimentos o similares y también el tabaco y sus derivados. Los siguientes objetos, considerados de valor, únicamente estarán asegurados contra el robo, en las condiciones siguientes:
  - Las joyas, objetos valorados como metales preciosos, piedras preciosas, perlas y relojes, cuando estuvieran depositados en una caja de seguridad de un hotel o los llevara encima la persona asegurada. El material fotográfico, cinematográfico, de grabación o reproducción de sonido e imagen, así como sus accesorios y las prendas de piel estarán garantizados cuando estén depositados en una caja de seguridad de un hotel o los llevara consigo la persona asegurada.
  - La indemnización por objetos de valor, no podrá exceder del 50% de la suma asegurada.
- 4 Los robos no denunciados a la autoridad local pertinente en el plazo de 24 horas desde que se descubrió el hecho.
- 5 La pérdida, daño o demora no denunciados al medio de transporte en el plazo de 24 horas.
- 6 El hurto, la pérdida, el olvido o el simple extravío de objetos, y las reclamaciones de objetos dejados en habitaciones de hotel, sin que haya habido fuerza o intimidación para apoderarse de los mismos, exceptuando la caja de seguridad del mismo y siempre que la misma haya sido forzada, los percances de bienes desatendidos en lugares de acceso público o dejados a personas sin capacidad para custodiarlos. Asimismo, la persona asegurada deberá demostrar haber adoptado todas las medidas preventivas necesarias para evitar cualquier daño o pérdida que pudieran sufrir sus bienes.
- 7 El robo de objetos que se encuentren en el interior de un vehículo a motor o que sean transportados en una baca.
- 8 Los percances ocurridos con ocasión de una mudanza.
- 9 Los daños al equipaje como consecuencia de destrucciones resultantes de vicio propio de la cosa, de su desgaste normal o natural, del vertido de líquidos, materias grasas, colorantes o corrosivos que formen parte del equipaje asegurado.
- 10 Quedan excluidos todos los artículos transportados contraviniendo las normas del transportista.
- 11 Las reclamaciones que hayan obtenido una negativa por parte de la compañía aérea o naviera causante del perjuicio por no gestionar la persona asegurada la petición conforme a los procedimientos estipulados por dicha compañía.
- 12 No tendrán derecho a indemnización, los daños o retrasos sufridos al equipaje como consecuencia de su confiscación, requisa o registro, por parte de las autoridades aduaneras u otras autoridades.

#### **E) Exclusiones con respecto al Seguro de Responsabilidad Civil, en ningún caso queda cubierta por el Asegurador la Responsabilidad Civil por:**

- 1 Daños ocasionados a los bienes que, por cualquier motivo (depósito, uso, manipulación, transporte u otro), se hallen en poder de la persona asegurada o de personas de quien éste sea responsable, salvo pacto expreso en contrario.
- 2 Daños causados a bienes o personas sobre los que está trabajando la persona asegurada o persona de quien éste sea responsable. En el caso de inmuebles, la exclusión se aplica sólo a la parte o partes objeto directo de su actividad.
- 3 Daños que tengan su origen en la infracción o incumplimiento voluntario de las normas que rigen las actividades objeto del seguro.
- 4 Incurrida por daños causados por la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera, o por vibraciones o ruidos.
- 5 Daños o perjuicios causados por los productos, materias o animales entregados, trabajos realizados y servicios prestados por la persona asegurada después de la entrega, terminación o prestación.
- 6 Daños materiales causados por incendio, explosión y agua.
- 7 Daños derivados de fusión o fisión nuclear, radiación o contaminación radiactiva.
- 8 Que deba ser objeto de cobertura por seguro obligatorio existente o que se implante en el futuro.
- 9 La derivada de la tenencia, utilización o propiedad de vehículos a motor y de los elementos remolcados o incorporados a ellos, embarcaciones, aeronaves y armas de fuego.
- 10 Reclamaciones que se basen en obligaciones contractuales de la persona asegurada.
- 11 Reclamaciones que se deriven de trabajos de construcción, reparación o transformación o decoración del local o edificio donde se ubica éste.
- 12 Daños producidos por el transporte, almacenamiento y manipulación de mercancías peligrosas (inflamables, explosivas, tóxicas, etc.), o que se requieran autorización especial.
- 13 Derivada de daños por hechos de guerra civil o internacional, motín o tumulto popular, terrorismo, terremotos e inundaciones y otros eventos extraordinarios.
- 14 Derivada de la propiedad de cualquier clase de locales o viviendas no aseguradas en este seguro.
- 15 A consecuencia de la Responsabilidad Civil Decenal prevista en el Artículo 1591 del Código Civil o de cualquier otra disposición legal al respecto.

#### **F) Exclusiones con respecto a la Garantía de Quiebra de proveedores**

- 1 Cualquier Viaje que no haya sido reservado dentro de la Unión Europea.
- 2 Cualquier pérdida económica que sea recuperable bajo otro seguro/fianza. Si existiera una recuperación parcial bajo otro seguro/fianza en vigor, entonces el Seguro Quiebra de Proveedores cubrirá la diferencia hasta el límite máximo de indemnización.
- 3 La Quiebra financiera, Insolvencia o Bancarrota de cualquier Proveedor Externo que ya se encuentre en dicha situación, o que figure como Proveedor/Aerolínea excluido/a por el Asegurador, antes de o en el mismo día de la reserva del Viaje.
- 4 El Asegurador no reembolsará ninguna pérdida que no sea un resultado directo del incidente que ha provocado el siniestro a no ser que se especifique en la Póliza.

5 Cualquier pérdida, daño, enfermedad, fallecimiento o responsabilidad jurídica que, sea de forma directa o indirecta, surja de o consista en el fallo o miedo al fallo o incapacidad de cualquier equipo o programa informático, sea su propiedad o no, a reconocer interpretar o procesar correctamente cualquier fecha como su verdadera fecha de calendario, o a seguir funcionando correctamente más allá de dicha fecha.

6 La cobertura no se aplica si un Proveedor externo es absorbido, comprado, o forma parte de una fusión realizada por otro Proveedor externo cuando dicha adquisición no suponga la Quiebra Financiera, Insolvencia o Bancarrota del Proveedor Externo con el que la Agencia o el Asegurador hayan contratado los servicios.

7 Daños y perjuicios que se pudieran ocasionar como consecuencia del cese de operaciones de la propia Agencia asegurada.

8 La cobertura no se aplica si la quiebra afecta a un Proveedor externo que forme parte de proveedores vinculados o que sean parte del accionariado de un mismo grupo empresarial.

9 Daños y perjuicios que se pudieran ocasionar como consecuencia del cese de operaciones de la propia Agencia donde se haya contratado la póliza.

10 La quiebra propia del operador turístico cuando la persona asegurada ha contratado directamente con dicho Operador Turístico. No estarán cubiertas por esta garantía el siguiente listado de líneas aéreas excluidas: · Air Zimbabwe · My Air · Kd Avia (Russian Air) · Viva Macau · Cyprus Turkish Airline · Viking Airline · Kingfisher Airlines · Small Planet · Strategic Airlines Pty Air Australia Airways Under Financial · City Airline AB · Air Nigeria · Windjet · Hellenic Imperial Airways · Flynonstop Airlines · SpiceJet · Belleair · Brindabella · On Holiday Group Limited · Celestyal Cruises · Cyprus Airways · Alitalia · Air Berlin · Monarch Airlines · South African Airway

#### **CLÁUSULA SEXTA: Inicio y duración del contrato.**

1 El contrato entrará en vigor en la fecha indicada en las Condiciones Particulares.

2 El contrato mantendrá su vigencia durante el periodo de tiempo especificado en las Condiciones Particulares.

#### **CLÁUSULA SÉPTIMA: Obligaciones, deberes y facultades del Tomador o persona Asegurada.**

1 El Tomador/Persona asegurada tiene el deber, antes de la conclusión del contrato, de declarar al Asegurador, de acuerdo con el cuestionario que éste le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo. Quedará exonerado de tal deber si el Asegurador no le somete cuestionario o cuando, aun sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él.

El Asegurador podrá rescindir el contrato mediante declaración dirigida al Tomador o Persona asegurada en el plazo de un mes, a contar del conocimiento de la reserva o inexactitud del Tomador o Persona asegurada. Correspondrán al Asegurador, salvo que concorra dolo o culpa grave por su parte, las primas relativas al periodo en curso en el momento que haga esta declaración.

Si el siniestro sobreviene antes de que el Asegurador haga la declaración a la que se refiere el párrafo anterior, la prestación de éste se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. Si medió dolo o culpa grave del Tomador o Persona asegurada el Asegurador quedará liberado del pago de la prestación.

**En caso de siniestro, deberán comunicar inmediatamente su acaecimiento al Asegurador o, en todo caso, en el plazo máximo de 7 días de haberlo conocido, con los efectos previstos en el Artículo 16 de la Ley de Contrato de Seguro, y darle toda clase de información sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro.**

Para ello, se pondrá en comunicación con los teléfonos del Asegurador especificados en la Cláusula Undécima, donde indicará sus datos personales y del seguro, lugar donde se encuentra, teléfono y una descripción del problema que tiene planteado. Las llamadas telefónicas podrán ser a cobro revertido. En los países donde no fuera posible hacerlo así, la persona asegurada podrá recuperar a su regreso el importe de las llamadas realizadas, siempre que presente un justificante del gasto donde se indique claramente el número de teléfono del Asegurador marcado.

**En ningún caso se indemnizarán por el Asegurador los siniestros amparados por esta póliza cuya tramitación no se haya solicitado, directa y exclusivamente por medio de los teléfonos del Asegurador. Tampoco se atenderán los reembolsos de las prestaciones que no sean proporcionadas por el Asegurador ni a las que éste no otorgue su previo consentimiento.**

En caso de siniestro que afecte a la garantía de anulación la persona asegurada deberá comunicar a la mayor rapidez posible al Asegurador y a la agencia de viajes, que ha tenido conocimiento de un hecho que le impide comenzar su viaje, de forma que se limiten las consecuencias de la anulación. Si existe un retraso en esta comunicación los gastos suplementarios que le hayan sido facturados por este motivo, no serán objeto de reembolso alguno.

En caso de un siniestro que afecte a las garantías de anulación, equipajes o que origine cualquier tipo de reembolso, la persona asegurada recibirá del Asegurador un Formulario de Tramitación que deberá cumplimentar y donde se le informará de la documentación y facturas originales relacionadas con su reclamación que deberá adjuntar a la contestación. En el caso de siniestros de anulación por motivos médicos, será obligatorio adjuntar informe médico completo en donde se refleje antecedentes, patología, tratamiento y pruebas diagnósticas realizadas.

La persona asegurada debe proceder de inmediato a solicitar la comprobación de los daños o la desaparición del equipaje por personas o autoridades competentes y vigilar que las circunstancias ocurridas y la importancia del daño sea reflejada en un documento que remitirá al Asegurador.

En caso de robo, la persona asegurada lo denunciará a la Policía o Autoridad del lugar inmediatamente y se lo justificará al Asegurador. Si los objetos son recuperados antes del pago de la indemnización, la persona asegurada deberá tomar posesión de ellos y el Asegurador sólo estará obligado a pagar los daños sufridos.

La persona asegurada deberá suministrar toda prueba que le sea razonablemente solicitada, sobre la existencia y valor de los objetos asegurados en el momento del siniestro así como sobre la importancia del daño.

En caso de demoras la persona asegurada deberá acompañar a las reclamaciones certificación de la demora así como documento en el que se refleje la hora exacta de la entrega del equipaje.

En las garantías de Gastos de Anulación y de Compensación por robo, pérdida o deterioro de equipajes, en caso de fallecimiento del

Asegurado, podrán ejercitar la reclamación los herederos legales.

3 Deberán aminorar las consecuencias del siniestro empleando los medios a su alcance, con los efectos previstos en el Artículo 17 de la Ley de Contrato de Seguro.

4 La persona asegurada y sus beneficiarios, en lo que se refiera a las garantías de esta póliza, exoneran del secreto profesional a los facultativos médicos que los hayan atendido como consecuencia de un siniestro, para que éstos le puedan facilitar información médica al Asegurador, así como sobre los antecedentes sanitarios en relación al caso, para la correcta evaluación del siniestro así como para su cobertura y liquidación, tal y como establece el artículo 32 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

**La persona asegurada tiene la obligación de ser veraz en todas sus manifestaciones. Caso contrario, la existencia de mala fe por parte de la persona asegurada al presentar falsas declaraciones, al exagerar la cantidad de los daños declarados, al pretender destruir o hacer desaparecer objetos existentes antes del siniestro, disimular o sustraer todo o parte de los objetos asegurados, o emplear como justificación documentos inexactos o utilizar medios fraudulentos, conllevará la perdida de cualquier derecho a indemnización que, por el siniestro declarado, le pudiera corresponder.**

#### **CLÁUSULA OCTAVA: Importe y pago de primas.**

1 La prima por cada persona asegurada será la que se consigna en las Condiciones Particulares de la presente póliza.

2 La prima será exigible, conforme dispone el Artículo 14 de la Ley de Contrato de Seguro, una vez firmado el contrato.

3 Si por culpa del Tomador, la primera prima no ha sido pagada o la prima única no lo ha sido a su vencimiento, el Asegurador, tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base en la póliza.

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del Asegurador quedará suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el Asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima, se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurador, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del periodo en curso.

Si el contrato no hubiese sido resuelto o extinguido conforme a los párrafos anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que el Tomador pagó su prima.

#### **CLÁUSULA NOVENA: Concordancia entre póliza y proposición.**

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: Aceptación de limitaciones y exclusiones.**

Por parte del Tomador, en nombre de alguna de las personas aseguradas, se aceptan de forma expresa, las limitaciones y exclusiones establecidas en las Cláusulas Tercera, Cuarta y Quinta de las Condiciones Generales de esta póliza.

#### **CLÁUSULA UNDÉCIMA: Comunicaciones.**

Todas las comunicaciones, sean por correo, telégrafo, telefax o télex, que se dirijan al Asegurador, se enviarán a su domicilio legal, sito en Madrid, calle Isaac Newton, 4, Parque Tecnológico de Madrid (PTM) 28760 Tres Cantos.

La solicitud de prestaciones y servicios y la comunicación de posibles incidencias, deberán efectuarse al teléfono del Asegurador, número **900 40 30 24** y desde el extranjero al número **+34 91 594 89 42**, que permanecen en funciones durante las veinticuatro horas del día, incluso festivos.

#### **CLÁUSULA DUODÉCIMA.- Información y Defensa de la persona asegurada.**

Para cualquier reclamación acerca del contenido de esta póliza, puede dirigirse al Departamento de Atención al Cliente de UNACSA sito en C/ Isaac Newton, 4, Parque Tecnológico de Madrid, 28760, Tres Cantos (Madrid), Tfno 91 594 72 96, Fax 91 379 11 58, e-mail: atención\_cliente@race.es.

#### **Instancias de reclamación y procedimiento a seguir:**

La presentación de las reclamaciones, podrá realizarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos (e-mail). Dada la naturaleza del servicio prestado se aceptarán a trámite las reclamaciones presentadas de forma verbal (telefónicamente), cuando a juicio del Departamento de Atención a la persona asegurada de UNACSA (de ahora en adelante denominado genéricamente Departamento de Atención al Cliente), la naturaleza de la reclamación presentada no requiera de una presentación por escrito. Será también posible presentar las reclamaciones en cualquier oficina de UNACSA abierta al público.

El plazo máximo de presentación de reclamaciones por parte de alguna de las personas aseguradas se establece en dos años desde que el reclamante tiene conocimiento del hecho causante de la misma

En caso de una reclamación por escrito o por medios informáticos, deberá contener la siguiente información:

- Nombre, Apellidos y domicilio de la persona interesada o persona que lo represente. DNI o datos de registro público para personas jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento
- Servicio, oficina o departamento que origina la citada reclamación
- Declaración del reclamante de no tener conocimiento de dicha reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo o judicial
- Lugar, fecha y firma

El Departamento de Atención al Cliente acusará recibo por escrito, o utilizando el mismo medio de comunicación empleado por el reclamante. Excepcionalmente en el caso de reclamaciones recibidas telefónicamente si no hay petición expresa del cliente, no se procederá al acuse de recibo por escrito.

Las quejas recibidas serán tramitadas por el Departamento de Atención al Cliente que procederá a la apertura del expediente.

Cuando no sea admitida a trámite alguna queja será comunicada a la persona interesada la decisión motivada dándole un plazo de 10 días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando la persona interesada hubiese contestado y se mantengan las causas de no admisión, se le notificará la decisión final adoptada.

Los expedientes deberán finalizar en un plazo máximo de 2 meses, a partir de la fecha en la que la queja fuese presentada.

Las decisiones serán motivadas y contendrán unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la reclamación, fundadas en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas financieras aplicables.

Las decisiones serán notificadas por el mismo medio que fuesen recibidas, o por el medio que el reclamante solicite de forma expresa.

En el caso de que la decisión adoptada por el Departamento de Atención al Cliente no fuera de la conformidad del reclamante, éste podrá dirigirse al Comisionado para la Defensa del Cliente, organismo adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones situado en el Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid, o a través de [www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)

La información de esta cláusula constituye un extracto del Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de UNACSA, en el que, en cumplimiento de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de Entidades Financieras, se define el procedimiento utilizado para atender y resolver las insatisfacciones y reclamaciones planteadas por las personas Aseguradas y eliminar las causas que los han originado.

#### **CLÁUSULA DECIMOTERCERA.- Protección de datos.**

El Asegurador se obliga a la más estricta observancia de las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los derechos digitales y del Reglamento UE 679/2016, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril, Reglamento General de Protección de Datos y demás normativa que sea de aplicación, comprometiéndose asimismo a no utilizar los datos de las personas Aseguradas para fines distintos de los derivados de la Póliza de Seguro concertada y obligándose al secreto profesional respecto de los mismos, aun después de finalizar la relación contractual aquí establecida.

Asimismo, el Tomador/Persona asegurada queda informado de que la Agencia o el Mediador comunicará al Asegurador sus datos personales que quedarán incorporados a tratamientos propiedad de UNIÓN DE AUTOMÓVILES CLUBS, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS, Sociedad Unipersonal (UNACSA)

#### **Finalidades de los tratamientos de datos.**

Los datos suministrados por serán tratados por acuerdo a las disposiciones fijadas por el Reglamento (UE) 2016/679, la normativa española vigente de protección de datos de carácter personal, y con lo dispuesto en el resto de la normativa que sea de aplicación, para las siguientes finalidades:

- La gestión de la actividad aseguradora y el cumplimiento del contrato de seguro.
- Valoración, delimitación, gestión y tramitación de riesgos.
- Prevención e investigación del fraude en la selección del riesgo y en la gestión de los siniestros.
- Realización de estudios y cálculos estadísticos, análisis de tendencias y control de calidad.

UNACSA se compromete a no utilizar los datos de la persona asegurada para finalidades distintas de las anteriormente descritas.

#### **Tratamiento de datos de salud.**

Si fuera preciso y siempre con la finalidad de la prestación del servicio solicitado, presta su consentimiento expreso para el tratamiento de los datos de salud y su posible cesión o comunicación a terceros implicados en la asistencia de las coberturas.

#### **Legitimación.**

La base que legitima este tratamiento de datos es la necesidad del cumplimiento de las obligaciones que se derivan del presente Servicio. Los datos serán conservados, una vez finalizado el servicio, debidamente bloqueados, por un plazo máximo de 5 años.

#### **Cesiones de datos necesarias para la correcta prestación de los servicios.**

1. Otras Entidades Aseguradoras para la prestación del servicio contratado y la gestión y tramitación de riesgos.
  2. Entidades regulatorias del sector seguros con fines estadísticos, prevención del fraude y gestión del riesgo.
  3. La cesión de los datos personales, incluidos datos de salud, podrá realizarse también a terceros implicados en la asistencia de las coberturas contratadas, como son colaboradores, tanto nacionales como extranjeros, hospitales y centros médicos, taxis o medios de transporte, o cualquier otra entidad para la prestación de la asistencia de las coberturas incluidas en el contrato de seguro.
- Las cesiones de datos contempladas podrán realizarse a entidades ubicadas en terceros países fuera del Espacio Económico Europeo, cuya legislación no ofrece un nivel protección de datos equivalente al de la Unión Europea.

#### **Responsable del tratamiento.**

Identidad: UNIÓN DE AUTOMÓVILES CLUBS, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS, Sociedad Unipersonal, Dirección: C/Iaac Newton 4, Parque Tecnológico de Madrid; 28760 Tres Cantos (Madrid).

#### **Derechos.**

Tiene derecho a solicitar el acceso a sus datos personales, la rectificación de los mismos, cancelación, oposición y limitación del tratamiento, derecho de portabilidad de los datos, dirigiéndose al Departamento de RACE TURISMO sito en la calle de Isaac Newton 4, Parque Tecnológico de Madrid, 28760 Tres Cantos – Madrid, mediante correo postal, o al fax 91 594 73 29 o a la dirección de correo electrónico turismo@race.es , previa acreditación personal. Asimismo, en caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de datos personales, podrá dirigirse al Delegado de Protección de Datos de UNACSA (dpo@race.es) o podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

#### **CLÁUSULA DECIMOCUARTA: Prescripción.**

Las acciones que se deriven de este contrato prescribirán dentro del término de dos años si son consecuencia de daños materiales y de cinco años si son consecuencia de daños personales.

**CLÁUSULA DECIMOQUINTA: Jurisdicción.**

Será Juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del presente contrato, el del domicilio de la persona asegurada.



## Garantías del seguro

Asistencia Start Basic (Solo incluye asistencia)

CONDICIONES PARTICULARES	
<b>GASTOS MÉDICOS</b>	
Gastos médicos en España	Hasta 600€
Gastos médicos en Europa	Hasta 3.000€
Gastos médicos en Mundo	Hasta 3.000€
Gastos médicos odontológicos	Hasta 150€
<b>REPATRIACIÓN</b>	
Repatriación o traslado sanitario por enfermedad o accidente	Ilimitado
Repatriación o traslado de acompañantes de la persona asegurada	Incluido
Repatriación o traslado por fallecimiento	Incluido
<b>GASTOS ADICIONALES</b>	
Prolongación de estancia por enfermedad sobrevenida, accidente o cuarentena medica	Hasta 60€ /día máx. 10 días
Desplazamiento de un familiar acompañante	Incluido
Gastos de desplazamiento y alojamiento para una persona acompañante por hospitalización superior a 5 días	Hasta 60€ /día máx. 10 días
Transmisión de mensajes urgentes	Incluido
Adelanto de fondos	Hasta 600€
Telemedicina	Incluido
<b>REGRESO ANTICIPADO</b>	
Regreso anticipado por hospitalización un familiar	Incluido
Regreso anticipado por fallecimiento un familiar	Incluido
<b>GESTIÓN DE EQUIPAJE</b>	
Ayuda, asesoramiento en la búsqueda y envío de equipajes	Incluido

Compensación por robo, pérdida o deterioro de equipajes	Hasta 150€
Ayuda en la gestión por pérdida de documentos de viaje	Hasta 200€
Gastos de primera necesidad por retraso >24h. en la entrega de equipaje	Hasta 200€
Pérdida de enlaces en medio de transporte público	Hasta 120€
<b>RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA</b>	
Responsabilidad Civil	Hasta 60.000€



## Garantías del seguro

Asistencia + Cancelación Start Plus 1500

Contrato de seguros celebrado con la Compañía de seguros CASER, en Barcelona (España)

### CONDICIONES ESPECIALES

#### APARTADO 1. OBJETO DEL SEGURO

El presente seguro de viaje es un contrato mediante el cual se ofrece un conjunto de coberturas para dar solución a determinadas situaciones que pueden presentarse durante la realización del viaje organizado por el Tomador, o incluso antes de su inicio. Dichas coberturas son las que quedan recogidas y limitadas en este contrato.

#### APARTADO 2. PERSONAS ASEGURADAS

Tendrán la consideración de personas aseguradas las personas que hayan contratado con el Tomador un seguro "ASISTENCIA + CANCELACION START PLUS", y cuyos datos hayan sido declarados a CASER con antelación al inicio de la cobertura.

#### APARTADO 3. ÁMBITO DEL SEGURO

Las garantías descritas en esta póliza son válidas para eventos que se produzcan en España, Europa y Mundo.

#### APARTADO 4. VALIDEZ

Para poder beneficiarse de las prestaciones garantizadas, el tiempo de permanencia fuera de la residencia habitual de la Persona Asegurada, no debe exceder de 64 días por viaje o desplazamiento.

El seguro es válido para personas españolas o extranjeras, que inicien su viaje en España y contraten el seguro en España.

#### APARTADO 5. SOLICITUD DE ASISTENCIA

Para la prestación de los servicios inherentes a las garantías de este seguro, es indispensable que la Persona Asegurada solicite su intervención en el momento en el que ocurra el suceso, al siguiente teléfono, operativo las 24 horas del día, todos los días del año: +34 910551602.

En caso de solicitar un reembolso o indemnización a la que se tenga derecho, debe enviarse un mail a [siniestros@bujaldon-sl.com](mailto:siniestros@bujaldon-sl.com), con el asunto de referencia "BUJALDON REEMBOLSOS – DNI/pasaporte".

En las comunicaciones telefónicas solicitando la asistencia de las garantías señaladas, deben indicar: nombre y DNI de la Persona Asegurada, el lugar donde se encuentra, número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

No se responde de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado. En todo caso, si no fuera posible una intervención directa, la Persona Asegurada será reembolsada a su regreso a España, o en caso de necesidad, en cuanto se encuentre en un país donde no concurren las anteriores circunstancias, de los gastos en que hubiera incurrido y se hallen garantizados, mediante la presentación de los correspondientes justificantes.

Las prestaciones de carácter médico y de transporte sanitario deben efectuarse previo acuerdo del médico del centro hospitalario que atiende a la Persona Asegurada con el Equipo Médico del Asegurador.

#### APARTADO 6. CLÁUSULA ADICIONAL

La Entidad Tomadora asume la obligación de la entrega a las personas aseguradas los certificados de seguro que recogen las estipulaciones incluidas en las citadas Condiciones. Igualmente, la Entidad Tomadora, en caso de no renovación de la póliza, asume la obligación de comunicar a las personas aseguradas la extinción del contrato y la finalización de los derechos que el mismo otorga a dichas personas aseguradas.

#### APARTADO 7. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con la vigente normativa de protección de datos, le comunicamos que los datos que Vd. nos proporcione serán tratados por CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. -CASER- responsable del tratamiento la finalidad de formalizar y cumplir con el contrato de seguro o plan de pensiones, prevenir el fraude, así como elaborar perfiles y comunicaciones comerciales. La legitimación para el tratamiento de sus datos personales se encuentra en la celebración de un contrato o precontrato, en el cumplimiento de obligaciones legales y en el interés legítimo del responsable del tratamiento. Asimismo, le informamos que los destinatarios de sus datos personales serán, en su caso, las entidades reaseguradoras o coaseguradoras, sociedades del Grupo Caser,

entidades para la prevención del fraude y las administraciones públicas. Podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación y oposición al tratamiento, mediante correo postal o electrónico, acreditando su identidad. Por otra parte, le informamos de los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos. Dirección Postal: Avenida de Burgos, 109 - 28050 Madrid Correo Electrónico: dpo.grupocaser@caser.es. Puede consultar la información adicional y detallada en nuestra página web: [www.caser.es/protección-de-datos](http://www.caser.es/protección-de-datos).

#### **APARTADO 8. SERVICIO DE DEFENSA DE LA PERSONA ASEGUROADA**

1. CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (CASER) pone a disposición de sus clientes su Servicio de Defensa de la Persona Asegurada (Quejas y Reclamaciones) en Avenida de Burgos, nº 109, 28050 Madrid, y en la dirección de correo electrónico defensa-asegurado@caser.es.

2. Dicho Servicio atenderá y resolverá, conforme a la normativa vigente, en el plazo máximo de un mes desde su presentación, las quejas y reclamaciones planteadas, directamente o mediante representación acreditada, por todas las personas físicas o jurídicas, usuarios de seguros y participes o beneficiarios de planes de pensiones de empleo y asociados de CASER, cuando las mismas se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con sus operaciones de seguros y planes de pensiones, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos, en particular del principio de equidad.

La presentación del escrito de queja o reclamación podrá realizarse, personalmente o mediante representación acreditada, en cualquier oficina de la Entidad abierta al público o en la oficina del Servicio de Defensa de la Persona Asegurada, en la Avenida de Burgos 109, 28050 – Madrid, por correo o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan su lectura, impresión y conservación, en cuyo caso, deberá ajustarse a lo previsto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica.

3. Denegada la admisión de las reclamaciones o quejas, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de un mes desde la fecha de su presentación ante el Servicio de Defensa de la Persona Asegurada, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su reclamación o queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid), organismo que actuará como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, de acuerdo con la Disposición Adicional Primera de la ley 7/2017, de 2 de noviembre. Para ello se facilita la dirección de la página web de la Dirección General de Seguros, [www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/](http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/), donde el reclamante podrá informarse sobre el procedimiento, los requisitos y medios para presentar la reclamación o queja. Igualmente, podrá someterla a los juzgados y tribunales competentes.

4. En todas las oficinas de CASER abiertas al público, y en la página web [www.caser.es](http://www.caser.es), nuestros clientes, usuarios o perjudicados, encontrarán a su disposición un modelo de impreso de reclamación, así como el Reglamento del Servicio de Defensa la Persona Asegurada de la Entidad, que regula la actividad y el funcionamiento de este servicio, y las características y requisitos de presentación y resolución de quejas y reclamaciones. Igualmente, desde esta página web, se podrá presentar la queja o reclamación.

5. En las resoluciones se tendrán en cuenta las obligaciones y derechos establecidos en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales de los contratos, la normativa reguladora de la actividad aseguradora y la normativa de transparencia y protección de los clientes de servicios financieros (Ley de Contrato de Seguro, Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, y su Reglamento de desarrollo, texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, Ley de Resolución Alternativa de Litigios en Materia de Consumo, Orden ECC/2502/2012, que regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones entre otros, Orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre los servicios de atención al cliente de las entidades financieras, texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

Son de aplicación las Condiciones Generales K0001305-A que se adjuntan.

El Tomador/Persona Asegurada de la póliza declara haber recibido con anterioridad a la firma del presente documento, toda la información requerida por el artículo 122 del ROSSEAR. Asimismo, declara recibir y mostrar su conformidad con el contenido de las condiciones particulares, generales y especiales, en su caso, del seguro concertado y, en particular, acepta expresamente las cláusulas destacadas en negrita que se corresponden con las exclusiones y cláusulas limitativas del contrato.

**EL TOMADOR DEL SEGURO**

Leído y Conforme

CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A CASER

## **CLÁUSULAR PRELIMINAR**

Estas Condiciones Especiales dejan sin efecto aquellas estipulaciones de las Condiciones Generales que las contradigan, siendo de aplicación el resto de las condiciones generales no afectadas por estas especiales.

El presente contrato de seguro se rige por lo dispuesto en la Ley de Contrato de Seguro (Ley 50/80, de 8 de octubre), y por la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (Ley 20/2015, de 14 de julio) y su normativa de desarrollo.

## **DESCRIPCIÓN DE LOS RIESGOS CUBIERTOS Y EXTENSIÓN DE LA COBERTURA**

### **1 - GASTOS MÉDICOS**

#### **1.1 Gastos médicos en España.**

Si durante un viaje cubierto por la póliza, alguna de las personas aseguradas necesitase asistencia médica, quirúrgica, hospitalaria o farmacéutica a consecuencia de una enfermedad imprevisible o un accidente, el Asegurador se hará cargo de los gastos incurridos en viaje en el país de nacionalidad y/o residencia habitual de la Persona Asegurada: gastos médicos, quirúrgicos, de hospitalización y/o farmacéuticos prescritos por un médico, hasta la cantidad máxima de 1.500€, por Persona Asegurada.

No están incluidos los gastos en los que la Persona Asegurada pueda incurrir una vez que haya regresado a su domicilio o a un centro sanitario cercano a su domicilio, ni los originados por tratamientos médicos o quirúrgicos no necesarios en opinión del equipo médico del Asegurador, o cuya realización pueda ser retrasada hasta el regreso de la Persona Asegurada a su domicilio.

Se aplicará una franquicia a cargo de la Persona Asegurada de 50€ en cada siniestro ocurrido en el país de nacionalidad o residencia habitual de la Persona Asegurada.

#### **1.2 Gastos médicos en el extranjero.**

Si durante un viaje cubierto por la póliza, alguna de las personas aseguradas necesitase asistencia médica, quirúrgica, hospitalaria o farmacéutica a consecuencia de una enfermedad imprevisible o un accidente, el Asegurador se hará cargo de los gastos incurridos en viaje fuera del país de nacionalidad y/o residencia habitual de la Persona Asegurada: gastos médicos, quirúrgicos, de hospitalización y/o farmacéuticos prescritos por un médico, hasta la cantidad máxima de 15.000€ en Europa, y 30.000€ en el resto del Mundo, por Persona Asegurada.

No están incluidos los gastos en los que la Persona Asegurada pueda incurrir una vez que haya regresado a su domicilio o a un centro sanitario de su país de nacionalidad o residencia, ni los originados por tratamientos médicos o quirúrgicos no necesarios en opinión del equipo médico del Asegurador, o cuya realización pueda ser retrasada hasta el regreso de la Persona Asegurada a su domicilio. En caso de personas con más de una nacionalidad, el límite de los gastos médicos en cualquiera de los países de los cuales fuera nacional serán los equivalentes a los de una persona española en España.

Dentro de las garantías de Gastos médicos en España y en el Extranjero, se excluyen los gastos de la prueba del Covid 19 si no ha sido prescrita por un médico por tener síntomas compatibles con la enfermedad.

#### **1.3 Gastos médicos odontológicos.**

En caso de que alguna de las personas aseguradas, durante un viaje fuera de su país de nacionalidad o residencia, precisara de atención odontológica de urgencia, el Asegurador asumirá, hasta la cantidad máxima de 90€, los gastos estrictamente necesarios para aliviar el dolor.

### **2 – REPATRIACIÓN**

A efectos de repatriación, será considerado domicilio en España el domicilio habitual de la Persona Asegurada.

#### **2.1 Repatriación o traslado sanitario por enfermedad o accidente.**

El Asegurador se hará cargo de los gastos de traslado de alguna de las personas aseguradas cuando, en el transcurso de un viaje cubierto por la póliza, sufrieran una enfermedad imprevisible o un accidente. Pondrá a su disposición un equipo médico propio que, en contacto con el facultativo que les atienda, determinará la necesidad y medios más idóneos para su traslado al centro hospitalario más próximo y su posterior regreso al domicilio en España, utilizando al efecto un avión de línea regular, unidad móvil, avión sanitario (éste último limitado a Europa y países limítrofes del Mediterráneo), etc., si la urgencia y gravedad del caso lo requieren.

El traslado y medio de transporte lo decidirá el equipo médico del Asegurador, eximiéndose éste de cualquier responsabilidad y pago si sus indicaciones no fueran cumplidas. Sólo se tendrán en cuenta las exigencias de orden médico para elegir el medio de transporte y el hospital donde deberá ser ingresado la Persona Asegurada.

El Asegurador se hará cargo de los gastos de traslado de los acompañantes de la Persona Asegurada en el viaje (cónyuge e hijos menores de 25 años que convivan con sus padres o un acompañante), al lugar de residencia habitual de la Persona Asegurada o, a su elección, hasta el lugar de destino del viaje, siempre que los gastos no superen a los de regreso a su domicilio y cuando los medios inicialmente previstos, para su regreso o continuación de viaje, no pudieran utilizarse como consecuencia del traslado sanitario de la Persona Asegurada. Asimismo, se cubrirán sus gastos de alojamiento hasta que se produzca dicho traslado, en un hotel de hasta 4 estrellas o equivalente, y, como máximo durante 10 días, siempre y cuando los alojamientos previamente contratados no pudieran utilizarse.

El Asegurador no tomará a su cargo ningún gasto relativo a esta garantía que no haya sido previamente solicitada y organizada por la Central de Asistencia en los teléfonos establecidos para ello. Estarán cubiertas las repatriaciones por agravamiento de enfermedades preexistentes.

Si la Persona Asegurada se negara a ser trasladado en el momento y condiciones determinadas por el servicio médico, se suspenderán automáticamente todas las garantías y gastos resultantes a consecuencia de esa decisión.

## **2.2 Repatriación o traslado por fallecimiento.**

Si, alguna de las personas aseguradas falleciese en el transcurso de un viaje cubierto por la póliza, el Asegurador organizará y se hará cargo del traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación en España, sin que esta póliza cubra los gastos del enterramiento en sí. Estarán cubiertos, asimismo, los gastos de acondicionamiento post mortem (tales como embalsamamiento y ataúd mínimo obligatorio para el traslado) según los requisitos legales. No están comprendidos los gastos de inhumación ni los de ceremonia.

El Asegurador se hará cargo de los gastos de traslado de las personas acompañantes aseguradas en el viaje (cónyuge e hijos menores de 25 años que convivan con sus padres o un acompañante), al lugar de inhumación en España cuando los medios inicialmente previstos para su regreso o continuación de viaje no pudieran utilizarse como consecuencia del traslado del fallecido.

Asimismo, se cubrirán sus gastos de alojamiento hasta que se produzca dicho traslado, en un hotel de hasta 4 estrellas o equivalente y como máximo durante 10 días, siempre y cuando los alojamientos previamente contratados no pudieran utilizarse.

El Asegurador no tomará a cargo ningún gasto relativo a esta garantía que no haya sido previamente solicitada y organizada por la Central de Asistencia.

## **3 - GASTOS ADICIONALES**

### **3.1 Desplazamiento de un familiar acompañante.**

Si durante un viaje, alguna de las personas aseguradas, a consecuencia de una enfermedad imprevisible o un accidente, necesitara hospitalización que se prevea superior a dos días y viajase sólo, el Asegurador costeará un billete de ida y vuelta para una persona acompañante, en el medio de locomoción de carácter regular que considere más adecuado.

En el caso en que la hospitalización se produzca fuera del país de nacionalidad o residencia de la Persona Asegurada, el Asegurador se hará cargo de los gastos de alojamiento del acompañante en un hotel de hasta cuatro estrellas mientras dure la hospitalización y/o la prolongación de estancia y con el máximo de 10 días y 100€ por día.

### **3.2 Acompañamiento de menores por enfermedad, accidente o fallecimiento.**

Si durante un viaje, alguna de las personas aseguradas falleciera o hubiera sido trasladada a un centro hospitalario como consecuencia de un accidente o de una enfermedad imprevisible, que viajara con personas menores de dieciocho años o con personas discapacitadas, y si ninguna de las personas acompañantes, si las hubiera, pudiera hacerse cargo de ellos, el Asegurador asumirá los gastos ocasionados por el desplazamiento de un familiar o de una persona para que, acudiendo a su lado, les acompañe en el regreso a su domicilio habitual en España, haciéndose igualmente cargo de su billete de vuelta.

## **4 - REGRESO ANTICIPADO**

### **4.1 Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar.**

Cuando, en el transcurso de un viaje, alguna de las personas aseguradas debiera interrumpirlo por fallecimiento de sus padres, abuelos, hijos, nietos, hermanos, cuñados, nueras, yernos, suegros, cónyuge o pareja de hecho inscrita en el Registro correspondiente, el Asegurador asumirá los gastos del traslado de la Persona Asegurada y sus acompañantes, personas aseguradas (cónyuge e hijos menores de 25 años que convivan con sus padres o una persona acompañante), hasta su domicilio, o al lugar inhumación en España.

#### **4.2 Regreso anticipado por hospitalización de un familiar.**

Cuando, en el transcurso de un viaje, alguna de las personas aseguradas debiera interrumpirlo por enfermedad grave o accidente grave de sus padres, abuelos, hijos, nietos, hermanos, cuñados, nueras, yernos, suegros, cónyuge o pareja de hecho inscrita en el Registro correspondiente, el Asegurador asumirá los gastos del traslado de la Persona Asegurada y sus acompañantes, personas aseguradas (cónyuge e hijos menores de 25 años que convivan con sus padres o una persona acompañante), hasta su domicilio, o al lugar de hospitalización en España.

A efectos de esta garantía, se considerará enfermedad grave o accidente grave, aquél que se produzca después del inicio del viaje y exija una hospitalización continuada superior a 5 días según criterio médico del Asegurador tras examinar la documentación médica aportada y suscrita por el médico que le atienda.

*El Asegurador no tomará a su cargo ningún gasto relativo a estas garantías que no haya sido previamente solicitado y organizado por la Central de Asistencia.*

#### **Exclusiones con respecto a las garantías de asistencia médica y personal en viaje**

- 1. Las enfermedades o lesiones previas al inicio del viaje, las producidas como consecuencia de padecimientos crónicos, sus complicaciones o recaídas (excepto a lo referido en el punto 1.2 y 2.1), y las derivadas de acciones criminales imputables directa o indirectamente a las personas aseguradas o a sus acompañantes.**
- 2. Los gastos de prótesis, implantes, gafas o lentillas y material ortopédico. Las consultas y tratamientos odontológicos (no contemplados en este contrato); cirugías experimentales y tratamientos no reconocidos por la ciencia médica oficial en España. Las consultas y tratamientos psicológicos, psicoanalíticos o psicoterapéuticos; curas de sueño o de reposo y el tratamiento en balnearios. Los tratamientos estéticos, de rehabilitación o de medicina preventiva.**
- 3. La interrupción voluntaria del embarazo y/o parto.**
- 4. Complicaciones ocurridas durante el embarazo a partir de la semana 29.**
- 5. Cualquier tipo de enfermedad mental o nerviosa, aunque sea transitoria; los accidentes ocasionados como consecuencia de su padecimiento y el tratamiento de sus lesiones derivadas.**
- 6. Los accidentes o lesiones sobrevenidas por la práctica de deportes o actividades peligrosas.**
- 7. Las lesiones sufridas durante la práctica de cualquier actividad profesional de carácter manual.**
- 8. Las enfermedades o lesiones ocurridas como consecuencia de que la Persona Asegurada no hubiera tomado todas las medidas preventivas necesarias para evitarlas, tales como vacunas y otras recomendaciones sanitarias que procedan, incluidas las prescripciones médicas que le hayan sido recomendadas.**
- 9. Los gastos suplementarios derivados del alojamiento en habitaciones individuales o privadas de hospitales.**
- 10. Las enfermedades o lesiones ocurridas cuando la Persona Asegurada realice un viaje contraviniendo el consejo médico, cuando el mismo esté contraindicado por alguna patología previa al viaje, las derivadas directa o indirectamente de las complicaciones ocurridas durante todo el transcurso del embarazo si la Persona Asegurada hubiera sufrido complicaciones en embarazos anteriores, así como los gastos sanitarios o médicos que la Persona Asegurada realizase sin contar con la previa autorización del servicio médico del Asegurador.**
- 11. Las enfermedades o accidentes que estén siendo tratados o tengan cuidados médicos dentro de los 30 días previos al inicio del viaje.**
- 12. Los gastos derivados de las lesiones sufridas por la participación en cualquier tipo de evento taurino.**
- 13. El traslado de los heridos en avión sanitario queda limitado al espacio Europeo y países limítrofes del Mediterráneo.**

#### **5 - GESTIÓN DE EQUIPAJES**

Todas las personas pasajeras de línea aérea, tanto chárter como regular, tienen derecho a indemnización por parte de la compañía aérea

causante del daño en caso de deterioro, pérdida o demora en la entrega de equipajes. Estos derechos están recogidos en el B.O.E. (art. 118 Real Decreto 37/2001 de 19 enero Ley de Navegación aérea) y en el Protocolo de Montreal de 25 de septiembre de 1975.

### **5.1 Búsqueda y envío de equipajes en todo el mundo.**

En el caso de robo o extravío de equipajes, el Asegurador prestará a la Persona Asegurada, ayuda y asesoramiento para la denuncia de los hechos ante la autoridad competente, así como la colaboración necesaria para la localización del equipaje extraviado por la compañía aérea o naviera.

### **5.2 Compensación por robo, pérdida o deterioro de equipajes.**

En caso de pérdida o daños producidos al equipaje facturado en compañía aérea o naviera, el Asegurador le otorgará una compensación a la Persona Asegurada **hasta el límite máximo de 1.000€**.

No podrá obtenerse ninguna compensación referente al equipaje facturado en línea aérea o naviera, en caso de la no presentación del parte de reclamación ante la compañía aérea (PIR) o naviera, donde se reflejen las personas aseguradas afectadas y los bienes sustraídos o perdidos, así como el documento donde se refleje la resolución definitiva por parte de la compañía aérea o naviera.

Estas gestiones sólo pueden ser llevadas directamente entre la Persona Asegurada y la compañía aérea o naviera causante. En el caso de reclamaciones por daños a las maletas facturadas en línea aérea o naviera, el Asegurador asumirá el coste de la reparación necesaria para paliar los daños sufridos. En el caso de que los daños no fueran reparables, asumirá el coste de la sustitución de las maletas dañadas por unas similares características.

Se hace expresamente constar que quedan excluidas las reclamaciones por arañazos, ralladuras o meros daños estéticos al equipaje y en el caso de que no se aporte la factura de compra de la maleta antigua, el coste asumido por el asegurador se limitará a 30€.

En el caso de equipaje deteriorado, es necesario conservar pruebas o vestigios de los efectos reclamados. En caso de pérdida definitiva del equipaje tras una demora, se deducirá de la indemnización la cantidad otorgada por la garantía 5.3 "Gastos de primera necesidad por retraso en la entrega de equipaje".

La compensación se efectuará sobre la base del valor real de los objetos en el momento de la pérdida, teniendo en cuenta las correspondientes depreciaciones por uso y desgaste, nunca según su valor de reposición. No podrá exceder del perjuicio sufrido, ni tomar en consideración cualquier daño indirecto y se deducirá siempre la cantidad abonada por el medio de transporte causante de la pérdida, en el caso del equipaje facturado en compañía aérea o naviera.

En caso de robo o incendio de equipaje no facturado, el límite será el indicado en las Condiciones Particulares. En caso de robo de equipajes será necesaria la denuncia policial cursada en el mismo lugar donde se produzca el incidente y dentro de las 24 horas inmediatamente posteriores a la ocurrencia del mismo.

Los objetos de valor solo estarán cubiertos por robo en el caso de que los llevara puestos la Persona Asegurada o estuvieran depositados en la caja de seguridad del hotel. La compensación de estos objetos no podrá exceder del 50% de la suma asegurada, es decir, del 50% del límite indicado en las Condiciones Particulares. En caso de robo, pérdida o deterioro del equipaje en compañía aérea o naviera la cantidad máxima a percibir por cada objeto, excluyendo la propia maleta, será el indicado en las Condiciones Particulares. La Persona Asegurada deberá aportar una lista de los objetos perdidos, así como poder acreditar la existencia y propiedad de los objetos reclamados mediante documentación original (facturas, ticket de compra, etc.). En caso de no presentar los documentos que puedan demostrar su existencia y propiedad, el límite total por el conjunto de objetos no justificados será como máximo el límite indicado en las Condiciones Particulares.

La compensación se efectuará sobre la base del valor real de los objetos en el momento de la pérdida, teniendo en cuenta las correspondientes depreciaciones por uso y desgaste, nunca según su valor de reposición. No podrá exceder del perjuicio sufrido, ni tomar en consideración cualquier daño indirecto. Para calcular la depreciación por uso y desgaste de los objetos en el momento de su pérdida, deterioro o robo, se usará el método de amortización lineal con un porcentaje de depreciación anual del 20%.

### **5.3 Gastos de primera necesidad por retraso en la entrega de equipaje.**

En el caso de que, en el viaje de ida, la entrega en destino del equipaje facturado de la Persona Asegurada sufriera un retraso superior a 24 horas, el Asegurador tomará a cargo los gastos ocasionados por la compra de artículos de primera necesidad hasta la recuperación de su equipaje y nunca más tarde de la fecha de regreso prevista del viaje, con el límite máximo de 250€.

A efectos de esta garantía se entiende por artículos de primera necesidad aquellos que sirvan para cubrir las necesidades imprescindibles de higiene personal y vestuario hasta la llegada del equipaje. En caso de pérdida definitiva del equipaje, se deducirá de la indemnización la cantidad otorgada por esta garantía. Será necesaria la presentación por la Persona Asegurada del parte de reclamación ante la compañía aérea (PIR) o naviera, las facturas originales de las compras realizadas, así como la certificación del tiempo de retraso expedida por la compañía aérea o naviera, junto con la resolución de la reclamación por parte de la compañía aérea o naviera causante.

## **Exclusiones con respecto a las garantías de equipajes**

**1. La rotura de objetos frágiles, tales como cristal, porcelana, cerámica o mármol.**

**2. Las reclamaciones de:**

- Billetes de banco, monedas, cheques, cheques de viaje, tarjetas de crédito, sellos, documentos, tarjetas magnéticas, billetes de transporte, títulos valores y llaves.

- El material de carácter profesional, instrumentos de música, objetos de arte, antigüedades, colecciones y mercancías.

- Gafas, lentillas, prótesis, dentaduras postizas y aparatos ortopédicos.

- Artículos de cosmética y perfumería.

- Sillas de ruedas, y carritos de bebé.

- Prismáticos y telescopios.

- Accesorios del vehículo, cascos y cualquier otro elemento de seguridad obligatorio, objetos que amueblan caravanas, camping car, tiendas de campaña o barcos.

- Bicicletas, palos de golf, tablas de windsurf o de esquí, utensilios de caza y pesca, así como cualquier otro tipo de material deportivo.

- Aparatos de telefonía, televisión, dvd, videojuegos, ordenadores personales, impresoras, o cualquier material informático y sus accesorios.

- Los productos perecederos tales como alimentos o similares y también el tabaco y sus derivados.

- Los justificantes de pago con tarjetas de crédito o débito.

- Los medicamentos.

**Los siguientes objetos, considerados de valor, únicamente estarán asegurados contra el robo, en las condiciones siguientes:**

- Las joyas, objetos valorados como metales preciosos, piedras preciosas, perlas y relojes, cuando estuvieran depositados en una caja de seguridad de un hotel o los llevara encima la Persona Asegurada.

- El material fotográfico, cinematográfico, de grabación o reproducción de sonido e imagen, así como sus accesorios y las prendas de piel estarán garantizados cuando estén depositados en una caja de seguridad de un hotel o los llevara consigo la Persona Asegurada.

- La indemnización por objetos de valor, no podrá exceder del 50% de la suma asegurada.

**3. Los robos no denunciados a la autoridad local pertinente en el plazo de 24 horas desde que se descubrió el hecho.**

**4. La pérdida, daño o demora no denunciados al transportista en el plazo de 24 horas.**

**5. El hurto, la pérdida, el olvido o el simple extravío de objetos, y las reclamaciones de objetos dejados en habitaciones de hotel, sin que haya sido forzada la puerta de la habitación para apoderarse de los mismos, exceptuando la caja de seguridad y siempre que la misma haya sido forzada, los percances de bienes desatendidos en lugares de acceso público o dejados a personas sin capacidad para custodiarlos.**

**6. Asimismo, la persona asegurada deberá demostrar haber adoptado todas las medidas preventivas necesarias para evitar cualquier daño o pérdida que pudieran sufrir sus bienes.**

**7. El robo de objetos que se encuentren en el interior de un vehículo a motor o que sean transportados en una baca.**

**8. Los percances ocurridos con ocasión de una mudanza.**

**9. Los daños al equipaje como consecuencia de destrucciones resultantes de vicio propio de la cosa, de su desgaste normal o natural, del vertido de líquidos, lluvia, materias grasas, colorantes o corrosivas que formen parte del equipaje asegurado.**

**10. Quedan excluidos todos los artículos transportados contraviniendo las normas del transportista.**

**11. Las reclamaciones que hayan obtenido una negativa por parte de la compañía aérea o naviera causante del perjuicio, por no gestionar la Persona Asegurada la petición conforme a los procedimientos estipulados por dicha compañía.**

**12. No tendrán derecho a indemnización, los daños a los equipajes o retrasos sufridos en su entrega como consecuencia de su confiscación, requisa o registro, por parte de las autoridades aduaneras u otras autoridades.**

## **6 - GASTOS INCIDENCIA EN VIAJE**

### **6.1 Gastos por anulación del viaje.**

El Asegurador garantiza el reembolso de los gastos de anulación, contractualmente debidos al mayorista o proveedor del viaje y facturados a la Persona Asegurada por cualquier servicio contratado por él, hasta el límite de 1.500€, por Persona Asegurada e inscrita en el viaje.

También quedarán cubiertos los gastos suplementarios que aplica el mayorista, organizador del viaje o compañía aérea o naviera, por cambios de fechas para posponer la salida, siempre y cuando no sean superiores a los gastos producidos en caso de que se anulara definitivamente. De cualquier forma, se tomará como valor máximo de la anulación el del importe que corresponda al primer día del primer motivo que obligue a cancelar o cambiar fechas. Sólo podrá llevarse a cabo una anulación o una única modificación de fechas por Persona Asegurada y póliza.

Los gastos anteriormente descritos estarán cubiertos siempre y cuando el motivo de la anulación se produzca después de la confirmación del viaje y/o emisión del billete de transporte y antes de la salida del viaje o del inicio del servicio o transporte y que impida la realización del viaje a la Persona Asegurada. En cualquier caso, el seguro deberá haberse emitido como tarde el mismo día de la confirmación del viaje y/o emisión del billete de transporte y la anulación solamente podrá llevarse a cabo por alguna de las causas que se relacionan a continuación, ocurridas con posterioridad a la confirmación del viaje y/o emisión del billete de transporte y a la emisión de la póliza. Los seguros que se contraten con posterioridad tendrán un periodo de carencia de 72 horas desde su contratación.

#### Causas de anulación garantizadas:

- Enfermedad grave, accidente grave, o fallecimiento de la Persona Asegurada, de sus padres, tutores legales, abuelos, hijos, nietos, hermanos, cuñados, nueras, yernos, suegros, cónyuge o pareja de hecho inscrita en el Registro correspondiente.

A efectos de esta garantía, se entiende por enfermedad grave de la Persona Asegurada una alteración de la salud, constatada por el asesor médico del Asegurador, que implique reposo absoluto en cama, y por accidente grave un daño corporal, no intencional por parte de la Persona Asegurada, proveniente de una acción exterior que le impida a juicio del asesor médico del Asegurador valerse por sus propios medios y que, en ambos casos, imposibilite a la Persona Asegurada, a juicio del asesor médico del Asegurador, el inicio del viaje previsto.

En el caso de enfermedad grave o accidente grave de una persona distinta de la Persona Asegurada y que no estuviera asegurada, se entenderá como grave, aquella que implique al menos una noche de hospitalización o conlleve riesgo inminente de muerte. Ambos supuestos deben ocurrir dentro de los 7 días previos al inicio del viaje y que, en ambos casos, imposibilite a la Persona Asegurada el inicio del viaje previsto. En caso de fallecimiento de un familiar de la Persona Asegurada, éste deberá haberse producido dentro de los 15 días previos al inicio del viaje.

- Complicaciones ocurridas durante el embarazo, hasta la semana 29, que imposibiliten el inicio del viaje, siempre que no se haya sufrido complicaciones en embarazos anteriores y que dicha complicación no sea consecuencia de enfermedades preexistentes.

- Citación para una intervención quirúrgica grave de la que no existía fecha prevista de realización en el momento de la contratación del viaje, y cuya fecha se fije para antes o durante el viaje.

A efectos de esta garantía, se entiende por intervención quirúrgica grave aquella que conlleve al menos una noche de hospitalización y de la cual, si se realiza antes del inicio del viaje, la Persona Asegurada no estuviera repuesto el día de inicio del viaje o éste estuviera médicamente contraindicado como consecuencia de la citada intervención, según criterio médico del Asegurador tras examinar la documentación médica aportada y suscrita por el médico que le atienda.

- Comparecencia como parte imputada, testigo o jurado en un proceso judicial cuya fecha impida la realización del viaje.

Queda excluida cualquier citación como testigo o jurado cuando la misma sea consecuencia del trabajo ejercido por la Persona Asegurada.

- Cuarentena médica obligatoria cuya fecha impida la realización del viaje.

- Convocatoria como miembro de una mesa electoral cuya fecha impida la realización del viaje.

- Convocatoria para examen de oposición oficial, como aspirante o como miembro del tribunal, cuya celebración tenga lugar dentro de las fechas previstas del viaje.

- Concesión de beca oficial.
- Entrega en adopción de un niño, siempre que dicha entrega definitiva a los padres adoptivos tenga lugar durante las fechas previstas para el viaje e imposibilite la realización del mismo.
- Traslado laboral forzoso fuera del país de residencia, por un periodo no inferior a 60 días, cuya fecha impida la realización del viaje.
- Pérdida del puesto de trabajo de la Persona Asegurada, comunicada durante la vigencia de esta garantía y que le dé derecho al cobro de una indemnización por despido conforme a la legislación vigente.  
En ningún caso se cubrirá; el término del contrato laboral, la renuncia voluntaria, el despido disciplinario o la no superación del periodo de prueba. El despido deberá suceder dentro de los 30 días previos a la salida del viaje.
- Incorporación a un nuevo puesto de trabajo en una empresa distinta, con contrato laboral de duración superior a un año o tras un concurso público, cuya fecha impida la realización del viaje.
- Citación oficial para trámite de divorcio dentro de las fechas del viaje.
- Declaración de renta paralela con resultado a liquidar superior a 600€.
- Requerimiento de forma urgente e inexcusable para incorporarse a las fuerzas armadas españolas, a la policía o a los servicios de bomberos, cuya fecha impida la realización del viaje.
- Citación para trasplante de un órgano, como donante o receptor, cuya fecha impida la realización del viaje.
- El incendio, robo o inundación del domicilio o local profesional, siempre que la Persona Asegurada sea el explotador directo o ejerza en el mismo una profesión liberal, que hubiera ocurrido o la Persona Asegurada se hubiera percatado, en un plazo de 2 días previos a la fecha de inicio del viaje y que requiera inevitablemente su presencia el día de la salida.
- La declaración oficial de zona catastrófica en el lugar de residencia de la Persona Asegurada o en el lugar de destino del viaje.
- Actos de piratería aérea, terrestre o naval, que imposibiliten a la Persona Asegurada el inicio de su viaje.
- Anulación de la boda de la Persona Asegurada, que estuviera prevista con anterioridad a la contratación del seguro.  
Deberá demostrarse, mediante la documentación adecuada (documento civil o eclesiástico), que la boda estaba prevista en fecha y asimismo que no se va a producir. Sólo se cubrirán las cancelaciones por este motivo cuando ocurran dentro de los 30 días previos al inicio del viaje.
- Por retirada del carné de conducir de la Persona Asegurada, siempre y cuando fuese a utilizarse el vehículo como medio de locomoción para realizar el viaje y ninguno de los acompañantes pudiera sustituirle en la conducción del vehículo.
- Multa de tráfico impuesta a la Persona Asegurada por un importe superior a 600€.
- Por accidente grave sufrido por el vehículo particular asegurado dentro de las 24 horas previas al inicio del viaje, siempre y cuando fuese a utilizarse como medio de locomoción para realizar el mismo y la reparación comporte más de 8 horas de mano de obra y al menos 3 días de inmovilización.
- Anulación de un acompañante de la Persona Asegurada e inscrito en el mismo viaje o servicio, que tenga que anular por alguno de los motivos anteriormente reseñados.
- Cambio justificado e imprevisto del permiso vacacional concedido previamente por la empresa con la cual tiene contrato laboral la Persona Asegurada.
- Obtención de un viaje de características similares al previamente adquirido mediante sorteo público y ante notario.
- Gastos de cesión del viaje de la Persona Asegurada a otra persona por alguna de las causas justificadas siempre y cuando los gastos de cesión sean iguales o inferiores a los causados en caso de que se cancelase el viaje.
- Para contrataciones posteriores al 01/06/2023, anulación de hasta 5 acompañantes de la Persona Asegurada, inscritos en el mismo viaje y seguro, que tenga que anular por alguno de los motivos anteriormente reseñados.

La garantía de anulación será de aplicación siempre y cuando este seguro haya sido suscrito, como muy tarde, en el momento de la confirmación del viaje o servicio. En el caso de billetes de avión, los gastos de cancelación sólo estarán cubiertos en el supuesto de que el seguro se haya contratado, como muy tarde, en el momento de la emisión del billete.

## **Exclusiones con respecto a la garantía de Reembolso de los gastos de anulación**

**Los gastos de anulación no quedarán cubiertos en los siguientes supuestos:**

- 1. Las anulaciones cuyas causas sean situación conflictiva o terrorismo en el país de destino.**
  - 2. Las anulaciones cuya causa sean epidemias tanto en el país de origen como en el de destino. Se hace expresamente constar que el Asegurador no asume las reclamaciones derivadas de la gripe aviar, de la gripe A, de la gripe porcina, de enfermedades derivadas de éstas o de cualquier tipo de pandemia que sea declarada con anterioridad al inicio del viaje.**
  - 3. Las enfermedades de origen psicológico, mental y depresivo, con una hospitalización inferior a 4 días.**
  - 4. Las anulaciones derivadas por tener que cuidar de un familiar por edad o por secuelas de algún accidente o enfermedad.**
  - 5. Las tasas aéreas, los gastos de gestión o cualquier otro importe que pueda ser recuperado para el cliente. Tampoco quedarán cubiertos los visados o cualquier otro suplemento facturado por el mayorista o proveedor que no tenga que ver explícitamente con los gastos de anulación fijados en su baremo.**
  - 6. Los gastos reclamados en los casos en los que la Persona Asegurada contrate un viaje contraviniendo el consejo médico, cuando el mismo esté contraindicado por alguna patología previa al viaje o las reclamaciones derivadas directa o indirectamente de las complicaciones ocurridas durante todo el transcurso del embarazo si la Asegurada hubiera sufrido complicaciones en embarazos anteriores.**
  - 7. Las anulaciones cuyas causas sean tratamientos estéticos, revisiones periódicas, curas, la interrupción voluntaria del embarazo o la imposibilidad de seguir en ciertos destinos el tratamiento medicinal preventivo aconsejado.**
  - 8. La no presentación, olvido y/o caducidad, por cualquier causa, de los documentos indispensables en todo viaje, tales como pasaporte, visado, billetes, carnets o certificados de vacunación.**
  - 9. Los gastos de anulación que el organizador del viaje facture debido a una contratación de plazas inferiores a la inicialmente prevista.**
  - 10. Las enfermedades o accidentes que estén siendo tratados o tengan cuidados médicos dentro de los 30 días previos a la fecha de reserva del viaje e inclusión en el seguro.**
  - 11. Las intervenciones quirúrgicas graves derivadas de una enfermedad de la cual la Persona Asegurada no se encontrase aun estable o que ya conociera la fecha para iniciar el proceso preoperatorio o que dicho proceso ya se hubiera iniciado antes de contratar la póliza.**
  - 12. Las recaídas o enfermedades de un familiar, que no esté de viaje, que hayan tenido su origen antes de la contratación de la póliza, ni las complicaciones en el embarazo de un familiar.**
  - 13. Las anulaciones derivadas de situaciones de parto de la asegurada o familiar incluido en este condicionado.**
  - 14. Las reclamaciones que se puedan derivar directa o indirectamente de enfermedades preexistentes, congénitas, crónicas o dolencias bajo tratamiento médico previo al inicio del viaje.**
  - 15. Cuando no transcurran al menos 72 horas entre la contratación del seguro y el hecho generador de la anulación del viaje.**
  - 16. Las anulaciones por falta o imposibilidad de vacunación o de seguimiento de tratamiento médico necesario para viajar a determinados países.**
  - 17. Los costes originados por la contratación de excursiones, visitas, entradas y todos aquellos costes que no sean exclusivamente transporte y alojamiento.**
- Los gastos de cancelación del viaje contratado (entendiéndose por viaje únicamente transporte y alojamiento, salvo que la factura incluya además otros conceptos que no puedan ser desglosados, y exceptuándose en todos los casos las tasas, combustible, cargos de emisión, seguros y cualquier cargo suplementario) que sean facturados a la Persona Asegurada por aplicación de las condiciones generales de venta de su proveedor.

Queda expresamente excluida cualquier causa que motive la cancelación o anulación del viaje contratado y que no se encuentre específicamente descrita como garantía cubierta en el artículo correspondiente.

## **7 - REEMBOLSO DE VACACIONES**

### **7.1 Reembolso de vacaciones no disfrutadas.**

El Asegurador compensará a la Persona Asegurada por aquellos servicios que hubiera contratado, hasta el límite de 1.500€, cuando, a consecuencia de un percance cubierto por la póliza, el Asegurador hubiera trasladado anticipadamente a la Persona Asegurada a su domicilio y no hubiera podido disfrutarlos.

La compensación se calculará en base a los importes de los servicios terrestres no disfrutados y a partir del día siguiente en que se produzca la repatriación y el regreso anticipado organizado por el Asegurador, siempre que la Persona Asegurada no hubiera podido recuperar los importes a través del proveedor del viaje. Quedan excluidos los billetes de ida y vuelta.

A efectos de esta garantía se entiende por servicios terrestres las estancias en hoteles o apartamentos, las excursiones terrestres o cualquier otra prestación terrestre (manutención en el hotel, bus, limusina, etc.), previamente contratada a la salida del viaje.

Se compensarán también los servicios contratados previamente a la salida del viaje (excluidas las estancias en hotel o apartamento) que por cuarentena médica de la Persona Asegurada en el lugar de estancia, no pueda disfrutar.

El recuento de los días de viaje perdidos se llevará a cabo a partir del día siguiente a aquél en que se produjo el regreso anticipado o la repatriación médica organizada por el Asegurador y que dió lugar a la interrupción del viaje, excepto en los supuestos de hospitalización de la Persona Asegurada, en los que se llevará a cabo a partir del día del ingreso hospitalario que concluyó en repatriación médica organizada por el Asegurador.

## **8 - RESPONSABILIDAD CIVIL**

### **8.1 Responsabilidad Civil privada.**

Si durante un viaje cubierto por la póliza le pudieran ser exigibles a la Persona Asegurada, conforme a la legislación vigente en el país correspondiente, por responsabilidad de naturaleza extracontractual una posible responsabilidad civil, el Asegurador garantiza una indemnización de hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares, por daños personales, materiales y/o sus perjuicios consecuenciales causados por la Persona Asegurada a un tercero.

Queda expresamente excluida la responsabilidad civil profesional, la derivada del uso, utilización y circulación de vehículos de motor, así como la derivada del uso o propiedad de artefactos y armas de cualquier tipo o naturaleza, así como las indemnizaciones a consecuencia de perjuicios económicos no derivados de un previo daño personal o material.

En caso de siniestro, será necesario aportar la denuncia presentada ante la autoridad pertinente, así como la resolución judicial. Queda excluida cualquier indemnización que no sea consecuencia de una sentencia judicial firme. Se aplicará una franquicia a cargo de la Persona Asegurada en cada siniestro, cuyo importe se fija en las Condiciones Particulares.

### **Exclusiones con respecto al Seguro de Responsabilidad Civil**

**En ningún caso queda cubierta por el Asegurador la Responsabilidad Civil por:**

- 1. Daños ocasionados a los bienes que, por cualquier motivo (depósito, uso, manipulación, transporte u otro), se hallen en poder de la Persona Asegurada o de personas de quien éste sea responsable, salvo pacto expreso en contrario.**
- 2. Daños causados a bienes o personas sobre los que está trabajando la Persona Asegurada o persona de quien éste sea responsable. En el caso de inmuebles, la exclusión se aplica sólo a la parte o partes objeto directo de su actividad.**
- 3. Daños que tengan su origen en la infracción o incumplimiento voluntario de las normas que rigen las actividades objeto del seguro.**
- 4. Incurrida por daños causados por la contaminación del suelo, las aguas, la atmósfera, o por vibraciones o ruidos.**
- 5. Daños o perjuicios causados por los productos, materias o animales entregados, trabajos realizados y servicios prestados por la Persona Asegurada después de la entrega, terminación o prestación.**
- 6. Daños materiales causados por incendio, explosión y agua.**
- 7. Daños derivados de fusión o fisión nuclear, radiación o contaminación radiactiva.**

- 8. Que deba ser objeto de cobertura por un seguro obligatorio.**
- 9. La derivada de la tenencia, utilización o propiedad de, vehículos a motor y de los elementos remolcados o incorporados a ellos, embarcaciones, aeronaves y armas de fuego.**
- 10. Reclamaciones que se basen en obligaciones contractuales de la Persona Asegurada.**
- 11. Reclamaciones que se deriven de trabajos de construcción, reparación o transformación o decoración del local o edificio donde se ubica éste.**
- 12. Daños producidos por el transporte, almacenamiento y manipulación de mercancías peligrosas (inflamables, explosivas, tóxicas, etc.), o que requieran autorización especial.**
- 13. Derivada de daños por hechos de guerra civil o internacional, motín o tumulto popular, terrorismo, terremotos e inundaciones y otros eventos extraordinarios.**
- 14. Derivada de la propiedad de cualquier clase de locales o viviendas no aseguradas en este seguro.**
- 15. A consecuencia de la Responsabilidad Civil Decenal prevista en el Artículo 1591 del Código Civil o de cualquier otra disposición legal al respecto.**

EL TOMADOR DEL SEGURO  
Leído y Conforme

CAJA DE SEGUROS REUNIDOS, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A CASER



## Garantías del seguro

Asistencia + Cancelación Start Plus 1500

CONDICIONES PARTICULARES	
<b>GASTOS MÉDICOS</b>	
Gastos médicos en España	Hasta 1.500€
Gastos médicos en Europa	Hasta 15.000€
Gastos médicos en Mundo	Hasta 30.000€
Gastos médicos odontológicos	Hasta 90€
<b>REPATRIACIÓN</b>	
Repatriación o traslado sanitario por enfermedad o accidente	Ilimitado
Repatriación o traslado por fallecimiento	Ilimitado
Repatriación o traslado de acompañantes de la persona asegurada	Incluido
<b>GASTOS ADICONALES</b>	
Desplazamiento de un familiar acompañante	Incluido
Gastos de alojamiento para un acompañante por hospitalización superior a 2 días	Hasta 100€/día máx. 10 días
Acompañamiento de menores por enfermedad, accidente o fallecimiento	Incluido
<b>REGRESO ANTICIPADO</b>	
Regreso anticipado por hospitalización un familiar	Incluido
Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar	Incluido
<b>GESTIÓN DE EQUIPAJE</b>	
Búsqueda y envío de equipajes en todo el mundo	Incluido
Compensación por robo, pérdida o deterioro de equipajes	Hasta 1.000€
Gastos de primera necesidad por retraso >24h. en la entrega de equipaje	Hasta 250€
<b>GASTOS DE ANULACIÓN DEL VIAJE</b>	

Gastos de anulación	Hasta 1.500€
REEMBOLSO DE VACACIONES NO DISFRUTADAS	
Reembolso de vacaciones no disfrutadas	Hasta 1.500€
RESPONSABILIDAD CIVIL	
Responsabilidad Civil Privada	60.000€ (franquicia 150€)