Europ Assistance es ahora Redion

Nuevo nombre, misma forma de cuidar

Redion

Seguro de viaje
Cancelación de viaje

Condiciones generales

Número de Póliza: 6ML, 4JY

Redion

Europ Assistance es ahora **Redion**

Índice

Introducción 5
Modalidades de contratación 5
Cómo leer el condicionado de la póliza 5
Su póliza 5
¿Cómo obtener lo mejor de su seguro? 6
Modificación de los datos contenidos en la póliza 6
Cómo contactar con nosotros 8
Condiciones generales 10
Condiciones importantes respecto a su póliza 10
Entrada en vigor y duración del seguro 10
Inicio de la cobertura del seguro 10
Duración del seguro 10
Duración del viaje 10
Ámbito territorial 10
Límites garantizados 11
Deportes y actividades 11
Precauciones 11
Subrogación 11
Prescripción 12
Comunicaciones 12
Divergencias 12
Sanciones internacionales 12
Cláusula sobre viajeros estadounidenses 12
Información previa 14
Definiciones 16
Glosario 16
Trámites en caso de siniestro 20
Para solicitar indemnización / pago de gastos 20
Seguro de viaje 22
Cancelación de viaje 22
Interrupción de viaje 28

Exclusiones generales 34
Pago y anulación de la póliza 35
Reclamaciones 36
Legislación, jurisdicción y control 38
Tratamiento de datos personales 39
Tabla coberturas y límites 42
Cancelación de viaje 42

Introducción

El objeto de esta póliza es establecer un seguro de gastos de cancelación si usted tiene que cancelar o interrumpir su viaje por un suceso fortuito.

Este suceso fortuito debe ocurrir pasadas 72 horas o más después de contratar el seguro a no ser, que contrate el seguro en el mismo momento que el viaje.

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

Modalidades de contratación

Le ofrecemos diferentes límites económicos para que usted pueda contratar la opción que necesite.

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

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

Cómo leer el condicionado de la póliza

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

¿QUÉ CUBRE SU PÓLIZA?

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

¿QUÉ NO CUBRE SU PÓLIZA?

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

TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

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

Su póliza

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Algunas condiciones importantes que aplican a su póliza son:

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

¿Cómo obtener lo mejor de su seguro?

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

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

Si accede **a** https://es.eclaims.redion.comencontrará servicios y herramientas adicionales muy beneficiosos para su tranquilidad durante todo su viaje.

Modificación de los datos contenidos en la póliza

El tomador de la póliza tiene la obligación de comunicarnos cualquier modificación de los datos que figuran en la misma. Debe hacerlo por escrito tan pronto como le sea posible. **Nos reservamos el derecho a suspender las garantías aseguradas si no cumple esta obligación.**

Especialmente, debe informarnos de los cambios relacionados con:

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

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

Atención al Cliente

Canal	Datos de contacto
Teléfono	Desde España 900 299 373. Desde el extranjero: (34) 91 514 37 99.
Email	atencion.cliente.es@redion.com (exclusivo para consulta de pólizas y contratación)

ACLARACIÓN IMPORTANTE

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

Algunos hechos importantes que no están cubiertos son:

- **Hechos indicados en los apartados Condiciones Generales y Exclusiones Generales.**
- **Hechos indicados en el apartado "Lo que su póliza no cubre" de cada garantía.**
- **Las franquicias que indiquemos en cada apartado.**
- **Primas de seguros. El pago del seguro es lo que le permite a usted solicitar que le devolvamos los costes por cancelar su viaje.**
- **Cualquier otro suplemento que no sea cobrado por los proveedores de los servicios (compañías aéreas, ferroviarias, por ejemplo).**

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

Cómo contactar con nosotros

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

Gastos de Cancelación, Interrupción de viaje

Canal	Datos de contacto
Sitio Web	https://es.eclaims.redion.com
Acceda a la página web y regístrese. Una vez que lo haya hecho, podrá crear su solicitud de indemnización o pago de gastos y hacer el seguimiento del estado de esta.	

Solicitud de Indemnización o pago de gastos

Canal	Datos de contacto
Sitio Web	https://es.eclaims.redion.com
Acceda a la página web y regístrese. Una vez que lo haya hecho, podrá crear su solicitud de indemnización o pago de gastos autorizados y hacer el seguimiento del estado de esta.	
Dirección postal	Apdo. Correos 36316 28020 MADRID
Si le solicitamos documentos originales, tiene que enviarlos a este apartado de correos.	

Servicio de Reclamaciones

Canal	Datos de contacto
Email	reclamaciones.es@redion.com
Dirección postal	Redion, Servicio de Reclamaciones Paseo de la Castellana. 130 28046 MADRID

Protección de Datos Personales

Canal	Datos de contacto
Email	delegadoprotdatos.es@redion.com

Canal	Datos de contacto
Dirección postal	Redion Att. Delegado de Protección de Datos Paseo de la Castellana, 130, 28046 MADRID

Condiciones generales

Condiciones importantes respecto a su póliza

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

Entrada en vigor y duración del seguro

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

Inicio de la cobertura del seguro

La cobertura comenzará en la fecha indicada en las Condiciones Particulares de su póliza.

Para la garantía de *Gastos de anulación de viaje no iniciado* el hecho que ocasione la anulación del viaje tiene que suceder pasadas 72 horas desde que ha contratado el seguro a no ser que contrate el seguro en el mismo momento en que contrate el viaje.

Duración del seguro

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

Duración del viaje

Las garantías aseguradas por esta póliza serán válidas para estancias del asegurado fuera de su domicilio habitual hasta un límite de 90 días consecutivos.

Ámbito territorial

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

Aunque estén reflejados en el ámbito territorial contratado, no garantizamos que podamos prestar la asistencia en aquellos países que estén en estado de guerra, insurrección o conflictos bélicos de cualquier clase o naturaleza; actos terroristas, revoluciones, disturbios o movimientos tumultuosos populares, aun cuando no hayan sido declarados oficialmente. En este caso le pagaremos aquellos

gastos cubiertos y debidamente justificados mediante copia de las facturas y el justificante del pago. Nos reservamos al derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

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

Límites garantizados

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

Deportes y actividades

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

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

Precauciones

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

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

Subrogación

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

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

Prescripción

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

Comunicaciones

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

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

Divergencias

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

Sanciones internacionales

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

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

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

Cláusula sobre viajeros estadounidenses

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

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Solo se beneficiará de la cobertura de su póliza si ha seguido las recomendaciones oficiales sobre viajes publicadas por una autoridad gubernamental de su país de origen.

Estas recomendaciones son las vigentes en la fecha de inicio de su viaje.

Las recomendaciones incluyen las “contraindicaciones de viajes o de desplazamientos, salvo si son indispensables”.

Información previa

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

1. Que el presente contrato de seguro se celebra en régimen de derecho de establecimiento con la sucursal en España de la entidad aseguradora francesa Redion, sociedad anónima francesa regulada por el código de seguros de Francia, registrada con el número 451 366 405 RCS París, y domicilio en 89, rue Taitbout, 75009 Paris, Francia.
2. Que Redion S.A., Sucursal en España se encuentra debidamente inscrita en el Registro Administrativo de las Entidades aseguradoras de la Dirección General de seguros y Fondos de Pensiones bajo la clave E0243 y tiene su domicilio en Paseo de la Castellana,130, 28046 Madrid.
3. Que, sin perjuicio de las facultades de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), el Estado miembro a quien corresponde el control de la Entidad aseguradora es Francia y, dentro de dicho Estado, la autoridad a quien le corresponde el control es la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), con domicilio en 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Francia.
4. Que el presente contrato de seguro se rige por lo convenido en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales, si las hubiere, de conformidad con lo establecido en la ley 50/80 de 8 de octubre, de contrato de seguro; la ley de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (ley 20/2015, de 14 de julio) y su reglamento de desarrollo.
5. Que la liquidación de Redion S.A., Sucursal en España no está sujeta a la legislación española. El informe sobre situación financiera y de solvencia se encuentra disponible en la página web de la entidad aseguradora.
6. Que, en caso de queja o reclamación, Redion S.A., Sucursal en España pone a disposición de los asegurados un servicio de reclamaciones cuyo reglamento se puede consultar en la página web https://www.redion.es.

   Podrán presentar quejas los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores, en el apartado “Defensa del cliente” de la web, o dirigiéndose por escrito al servicio de reclamación:

   Servicio de Reclamaciones

   Paseo de la Castellana, 130. 28046 Madrid.

   Dicho Servicio, que funciona de forma autónoma, atenderá y resolverá en un plazo máximo de dos meses las quejas escritas que le son directamente dirigidas, cumpliendo así con la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo y la ley 44/2002 de 22 de noviembre.

Agotada la vía del Servicio de Reclamaciones, el reclamante podrá formular su queja ante el servicio de reclamaciones de la Dirección General de seguros y Fondos de Pensiones, cuya dirección es:

Paseo de la Castellana, 44.

28046 Madrid.

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

Definiciones

Todas las palabras y expresiones definidas a continuación tendrán el mismo significado en la póliza.

Las definiciones aparecen en orden alfabético.

Glosario

Accidente(s)/accidental

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

Acompañante

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

Asegurado, usted, su, le

La persona física que figura como asegurado en las Condiciones Particulares de la póliza. Debe tener domicilio habitual en España. El asegurado asume las obligaciones que se derivan de la póliza.

Asegurador, nosotros, nuestro(s), nos

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

Avería

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

Catástrofe natural

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

Cuarentena

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

Deporte / actividad peligrosa o de alto riesgo

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

Domicilio habitual

El domicilio declarado por el asegurado y ubicado en España desde el que se realiza el viaje.

Enfermedad grave / accidente grave

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

1. Que requiera hospitalización al menos de 24 horas (se considera hospitalización la estancia en urgencias).
2. Que la patología justifique el tener que permanecer en cama/reposo o el cese de cualquier actividad, ya sea profesional o privada.
3. Diagnóstico de un cáncer (u otra enfermedad) que precise tratamiento activo en las fechas del viaje.
4. Las enfermedades habituales o leves diagnosticadas y que a juicio de nuestro equipo médico se contraindique viajar.

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

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

Enfermedad imprevista

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

Enfermedad mental

Perturbación de las funciones psíquicas y del comportamiento diagnosticado por un médico especialista. La consideraremos como cualquier otra enfermedad.

Enfermedad preexistente o crónica

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

Epidemia

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

Estabilización

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

Extranjero

El país distinto a España.

Familiar directo

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

Fuerza mayor

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

Huelga

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

Hurto

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

Lugar de destino del viaje

Ciudad, pueblo o punto destino del viaje asegurado.

Mascota

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

Pandemia

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

Póliza

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

Prima

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

Robo

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

Sabotaje

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

Siniestro

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

Terrorismo

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

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

Tomador del seguro

La persona o entidad que contrata y paga la póliza al asegurador. El tomador asume las obligaciones que le correspondan y que se derivan de la póliza. El tomador debe tener domicilio social en España.

Urgencia vital

Situación de necesidad de asistencia médica que necesita atención medica inmediata ya que conlleva peligro de muerte o discapacidad temporal o permanente.

Viaje

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

Trámites en caso de siniestro

Para solicitar indemnización / pago de gastos

Nuestro compromiso:

- Un experimentado miembro de nuestro equipo atenderá su solicitud y le informará de los siguientes pasos a seguir.
- Le devolverá la llamada cuando nos hayamos comprometido a ello.
- Le mantendrá informado del proceso de su solicitud.

Para presentar su solicitud:

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

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

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

Información que debe facilitarnos siempre

Siempre le vamos a solicitar:

- Número de póliza, asegúrese de tenerlo.
- Nombre y apellidos.
- Teléfono de contacto.
- Qué asistencia necesita.

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

Información y condiciones de su solicitud

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

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

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

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

AVISO IMPORTANTE

Los reembolsos que efectuamos se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional.

Así, en el caso en que usted hubiera abonado fuera de España costes de contingencias cubiertas por este seguro, únicamente reembolsaremos el importe igual o superior a 10.000 euros o su contravalor en moneda extranjera si se aporta justificante bancario de su retirada de caja fuera de España o se hubiera declarado conforme a lo establecido en el artículo 34 de la ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales.

Divisa

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

Seguro de viaje

Cancelación de viaje

¿QUÉ CUBRE SU PÓLIZA?

Le pagaremos los gastos de cancelación que su/s proveedor/es de viaje le facturen y que usted haya desembolsado según las condiciones de venta **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada** si usted tiene que cancelar su viaje antes de iniciarlo.

Usted debe cancelar el viaje antes de la fecha de inicio y comunicarlo al proveedor/es.

La indemnización máxima por siniestro, en cada póliza colectiva, será la correspondiente a la modalidad contratada, para todos los asegurados afectados por el mismo siniestro. Si se supera el límite indicado, la indemnización se repartirá proporcionalmente entre los asegurados afectados y según el importe asegurado por cada uno.

¿Qué gastos de cancelación pagamos?

Los gastos por la cancelación de:

- El transporte.
- El alojamiento.
- Otros conceptos y servicios incluidos en la factura del viaje o en facturas independientes.

¿Qué gastos no pagamos?

- **El coste correspondiente a este seguro.**

Esta garantía es válida hasta el día y la hora en que debe empezar su viaje.

Las causas aseguradas que le impidan hacer el viaje tienen que producirse pasadas 72 horas desde que usted contrató el seguro. Esta limitación no aplica si usted contrata el seguro al mismo tiempo que el viaje.

Las causas aseguradas que le impidan hacer el viaje en la fecha prevista son las siguientes:

Por motivos de salud:

1. Enfermedad grave, accidente corporal grave o fallecimiento de:
   - Usted.
   - Un familiar suyo de primer o segundo grado de parentesco.
   - La persona que estuviera cuidando a sus hijos menores o a incapacitados a su cargo.
   - Los tutores legales del asegurado.
   - Su sustituto profesional.
   - Superior directo en su puesto de trabajo, siempre que esta circunstancia le impida la realización o continuación del viaje por exigencia de la empresa de la que es trabajador.
2. Fallecimiento de un familiar suyo de tercer grado de parentesco.

3. Si a usted o a un familiar suyo en primer grado les llaman de forma inesperada para una intervención quirúrgica, siempre que ya estuviesen en lista de espera antes de la contratación de la póliza.
4. Si a usted o a un familiar suyo de primer grado les llaman para realizarles unas pruebas médicas, realizadas por la Seguridad Social, siempre que la gravedad del caso las justifique.
5. Si usted, su cónyuge, o pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial tienen complicaciones durante el embarazo y su médico tratante le prescribe guardar reposo, siempre que el embarazo tenga consideración de riesgo.
6. Parto prematuro del asegurado, su cónyuge, pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con el asegurado.
7. Si usted, su cónyuge, o pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial sufre un aborto.
8. Si a usted o a un familiar suyo en primer grado, les citan para un trasplante de órgano, siempre que ya estuviesen en lista de espera antes de la contratación de la póliza.
9. Si enferma de forma imprevista algún hijo o hermano suyo menor de dos años que esté asegurado por este seguro.
10. Si usted sufre una enfermedad imprevista, que le impida, según su médico tratante, realizar la actividad deportiva o de recreo objeto del viaje.

Por motivos legales:

11. Si a usted le convocan como parte, testigo de un tribunal o miembro de un jurado.
12. Si a usted le convocan como miembro de una mesa electoral.
13. Si usted es retenido por la policía (siempre que no sea por un delito).
14. Si a usted le citan para tramites relativos a su divorcio.
15. Si a usted le van a entregar un hijo en adopción en las fechas previstas para su viaje.
16. Si a usted le deniegan el visado sin una causa justificada por el consulado.
17. Si a usted le convocan desde un organismo oficial para ir a firmar en persona algún documento.
18. Si a usted le imponen una sanción de tráfico superior a 600 euros, en las fechas previstas para el viaje, siempre que infracción como la sanción sean posteriores a la contratación de la póliza.
19. Si a usted le retiran el permiso de conducir y ninguno de los acompañantes puede sustituirle en la conducción del vehículo, siempre y cuando éste fuera el medio usado para realizar el viaje.

Por motivos laborales:

20. Si le despiden de su trabajo. Tiene que ser un despido no disciplinario.
21. Si usted se incorpora a un trabajo en una nueva empresa, en la que no haya estado contratado en los seis meses anteriores. En caso de que sea contratado por una empresa de trabajo temporal (ETT) consideraremos las empresas para las que haya trabajado y no la ETT.
22. Si usted tiene que presentarse a exámenes de oposiciones oficiales en las fechas de su viaje, como opositor o como parte del tribunal.

23. Si a usted le prorrogan su contrato laboral.
24. Si a usted le trasladan obligatoriamente y tiene que cambiar de domicilio a otra provincia.
25. Si usted ve reducida, total o parcialmente, su jornada laboral por la presentación de un Expediente de Regulación de Empleo de la empresa de la que usted es empleado por cuenta ajena.
26. Si alguno de los progenitores del asegurado, que ha pagado el viaje, es despedido de su trabajo. Tiene que ser un despido no disciplinario.
27. Si la empresa de la que es empleado le impone un cambio justificado e imprevisto de vacaciones, previamente concedidas, en los 12 días previos al inicio del viaje.

Por causas extraordinarias:

28. Daños graves en su residencia (principal o secundaria) o en sus locales profesionales (cuando sea imprescindible su presencia). Consideraremos como daños graves los producidos por un incendio, un robo, una explosión, una inundación o por las fuerzas de la naturaleza.
29. Si usted no puede iniciar o continuar su viaje porque se hayan producido actos de piratería aérea, terrestre o naval en algún punto del recorrido.
30. Si las autoridades declaran de forma oficial “zona catastrófica” el lugar desde el que usted empieza su viaje.
31. Si se produce un acto terrorista o una catástrofe natural, declarada por las autoridades de forma oficial, en el lugar de destino. Se tiene que producir dentro de los 30 días anteriores a la fecha de inicio de su viaje o durante el mismo. Se tiene que producir en una distancia inferior a 50 km. del lugar de destino.
32. Si su empresa es declarada en concurso de acreedores.
33. Si usted es requerido para incorporarse de forma urgente e inexcusable a las Fuerzas Armadas, Policía o Bomberos.
34. Si su médico tratante le prescribe una cuarentena médica, incluido por riesgo de contagio.

Otros motivos:

35. Si usted recibe una declaración de la renta paralela realizada por el Ministerio de Hacienda por un importe superior a 600 euros.
36. Si usted cancela el viaje porque ha ganado uno parecido en un sorteo público ante notario.
37. Si a usted le roban la documentación o el equipaje en los momentos previos a su viaje o durante el mismo y por ese motivo no puede comenzarlo o continuarlo.
38. Si a usted se le avería su vehículo o el de su cónyuge, o tiene un accidente con alguno de ellos, y no puede realizar o continuar su viaje.
39. Si a usted le conceden una beca oficial que coincida con las fechas de su viaje.
40. Si cancela su ceremonia de boda (debidamente acreditado) y el objeto del viaje es un viaje de novios o de luna de miel.

41. Si a usted o a los hijos que convivan con usted, les cambian de colegio una vez iniciado el curso escolar.
42. Fallecimiento, enfermedad o accidente graves de su mascota.
43. Si usted decide cancelar el crucero objeto del viaje debido a una demora del vuelo.

Cuando usted cancele su viaje por enfermedad preexistente o crónica, o enfermedad mental preexistente, consideraremos como grave cualquier empeoramiento inesperado que ocurra o se prevea que se mantenga dentro de los 30 días previos al inicio del viaje previsto, y que dicha enfermedad requiera:

- La hospitalización de al menos 24 horas (consideramos hospitalización también la estancia en urgencias).
- Permanecer en reposo o el cese de cualquier actividad, ya sea profesional o privada.
- Un tratamiento nuevo activo en las fechas del viaje.
- Pruebas complementarias durante las fechas del viaje.

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

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

Cuando usted cancele su viaje por alguna de las causas aseguradas también pagaremos los gastos de la anulación de sus familiares directos que viajen con usted, así como los gastos de hasta un máximo de dos acompañantes cuando se cumplan estos requisitos:

- Que tengan un seguro de viaje con nosotros y con cobertura para las mismas fechas de viaje.
- Que puedan justificar que el destino y las fechas de viaje son las mismas.

Si usted cancela su viaje por alguna de las causas aseguradas también pagaremos los gastos de anulación de los menores de edad cuando:

- Estén asegurados por este seguro.
- Estén en la misma reserva del viaje que usted.
- Estén a su cargo durante el viaje.
- Usted cancela su viaje por alguna de las causas aseguradas.

No pagaremos los gastos de cancelación de los menores si el tomador de la póliza es una persona jurídica, y la persona que cancela:

- **Es un empleado o está relacionado profesionalmente con el tomador.**
- **Y es el responsable a cargo de los menores.**

Si usted no puede hacer su viaje por alguna de las causas aseguradas puede optar por:

- Cancelar su viaje.
- Ceder su viaje o cambiarlo a nombre de otra persona.
- Modificar las fechas para viajar en otro momento.

Si usted elige ceder o modificar el viaje pagaremos los gastos que se produzcan por los cambios si son inferiores al precio de la anulación del viaje. En ambos casos usted renuncia a solicitar que le paguemos cualquier otro tipo de gasto por la anulación del viaje.

¿QUÉ NO CUBRE SU PÓLIZA?

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Aquí indicamos las exclusiones relativas a esta garantía.

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

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

- **Su suicidio, intento de suicidio o autolesiones.**
- **Epidemias; pandemias; enfermedades infecciosas de aparición repentina, a gran escala y propagación rápida en la población. También están excluidas las cuarentenas debidas a otras enfermedades, excepto si están prescritas con su médico tratante.**
- **Enfermedades provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.**
- **Actos de imprudencia temeraria o negligencia grave; los gastos que se deriven de actos delictivos y de su participación en apuestas, en desafíos, o en riñas, excepto los casos de legítima defensa y/o cuando esté en riesgo su vida.**
- **Queda expresamente excluida cualquier causa que motive que usted tenga que cancelar el viaje contratado si no está descrita como causa cubierta en el artículo correspondiente.**
- **Anulación o interrupción del viaje por falta de vacuna, que no pueda vacunarse o que no pueda seguir el tratamiento médico necesario para viajar a determinados países.**
- **Que no presente u olvide los documentos necesarios para viajar, tales como pasaporte, visado (salvo la no concesión por causas injustificadas), billetes o carnets y/o que estén caducados.**
- **Cualquier circunstancia meteorológica o fuerza mayor que implique no poder realizar la actividad prevista para el viaje, excepto para la cobertura de declaración oficial de zona catastrófica.**
- **Cualquier causa que no pueda demostrar mediante todos los documentos que justifiquen el motivo de la anulación del viaje, curso o actividad.**
- **Anulación por cualquier enfermedad de carácter no grave, excepto las expresamente cubiertas.**
- **Su deseo de no viajar o de no estar disfrutando de su viaje.**

TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

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

1. Debe comunicar la cancelación del viaje a la agencia de viajes, tour operador o proveedor del servicio de transporte y/o alojamiento tan pronto como lo sepa.
2. Solo pagaremos los gastos de anulación correspondientes a la fecha en la que se produce el motivo de esta.

Gastos de cancelación

Canal	Datos de contacto
Sitio Web	https://es.eclaims.redion.com
Acceda a la página web y regístrese. Una vez que lo haya hecho, podrá crear su solicitud de indemnización o pago de gastos y hacer el seguimiento del estado de esta.	

Documentación que debe facilitarnos:

- Para que podamos pagar los gastos de cancelación de su viaje usted tiene que enviarnos:
- Justificante emitido y sellado por un tercero que indique la causa que imposibilita viajar en la fecha prevista.

Este justificante:

- Debe hacerlo un profesional cualificado.
- No puede hacerlo usted, ni un familiar directo, acompañante, o un empleado suyo.
- Debe incluir el motivo por el que canceló el viaje y la fecha en que se produjo ese motivo (la hospitalización, la defunción, el siniestro...).

Por ejemplo: informe médico emitido por el médico que le trató, certificado de defunción, informe de bomberos, denuncia presentada a la policía informe de la compañía de seguros... Consideramos como "tercero" cualquier persona que no sea usted, ni un familiar directo, acompañante o empleado suyos.

- Si anula su viaje por causa médica, nuestro equipo médico es quien decidirá si la cancelación está justificada. Usted debe tener en cuenta que el informe médico:
- No debe estar escrito a mano.
- Tiene que haberlo emitido un médico especialista en la enfermedad que ha tenido.
- Si el informe médico está escrito a mano y/o lo ha emitido un médico generalista, y nuestro equipo médico lo solicita, usted tendrá que enviarnos:
- Copia de las recetas de las medicinas que el médico le ha recetado.
- El justificante del pago de estas medicinas.

- Copia de la factura y/o de los recibos del pago de su viaje al proveedor o proveedores.
- Copia de la factura de los gastos de cancelación y de los recibos que usted ha pagado por los gastos de anular su viaje.
- Cualquier documento que le solicitemos para poder gestionar su caso.

Los gastos que le paguemos serán los que le facture su proveedor o proveedores de servicios de acuerdo con la correcta aplicación de las condiciones de venta.

CONSEJO

Es indispensable que los gastos relativos a la cancelación del viaje queden justificados en la documentación que le solicitemos.

ACLARACIÓN IMPORTANTE

Si la compañía aérea cancela su vuelo, deberá dirigirse a ellos o a su agencia de viajes o tour operador para que le indiquen la forma de solicitar la indemnización que le corresponde.

Su seguro no cubre la anulación del vuelo cuando lo cancela la compañía aérea y tiene la obligación de indemnizarle.

Interrupción de viaje

¿QUÉ CUBRE SU PÓLIZA?

Si usted tiene que interrumpir su viaje, le pagaremos los gastos correspondientes al alojamiento temporal de los días del viaje no utilizados **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

Para calcular la cantidad que tenemos que pagarle, dividimos el importe total del coste del alojamiento entre el número de noches contratadas y persona. Multiplicamos la cantidad resultante por el número de noches no disfrutadas por usted.

Todas las causas aseguradas tendrán que producirse una vez iniciado el viaje. Las causas aseguradas son:

Por motivos de salud:

1. Enfermedad grave, accidente corporal grave o fallecimiento de:
   - Usted.
   - Un familiar suyo de primer o segundo grado de parentesco.
   - La persona que estuviera cuidando a sus hijos menores o a incapacitados a su cargo.
   - Los tutores legales del asegurado.
   - Su sustituto profesional.
   - Su superior directo en su puesto de trabajo, siempre que esta circunstancia le impida la realización o continuación del viaje por exigencia de la empresa de la que es trabajador.
2. Fallecimiento de un familiar suyo de tercer grado de parentesco.

3. Si a usted o a un familiar suyo en primer grado les llaman de forma inesperada para una intervención quirúrgica, siempre que ya estuviesen en lista de espera antes de la contratación de la póliza.
4. Si a usted o a un familiar suyo de primer grado les llaman para realizarles unas pruebas médicas, realizadas por la Seguridad Social, siempre que la gravedad del caso las justifique.
5. Si usted, su cónyuge, o pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial tiene complicaciones durante el embarazo y su médico tratante le prescribe guardar reposo, siempre que el embarazo tenga consideración de riesgo.
6. Parto prematuro del asegurado, su cónyuge, pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con el asegurado.
7. Si usted, su cónyuge, o pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial sufre un aborto.
8. Si a usted o a un familiar suyo en primer grado les citan para un trasplante de órgano, siempre que ya estuviesen en lista de espera antes de la contratación de la póliza.
9. Si enferma de forma imprevista algún hijo o hermano suyo menor de dos años que esté asegurado por este seguro.
10. Si usted sufre una enfermedad imprevista, que le impida, según su médico tratante, realizar la actividad deportiva o de recreo objeto del viaje.

Por motivos legales:

11. Si a usted le convocan como parte, testigo de un tribunal o miembro de un jurado.
12. Si a usted le convocan como miembro de una mesa electoral.
13. Si usted es retenido por la policía (siempre que no sea por un delito).
14. Si a usted le citan para tramites relativos a su divorcio.
15. Si a usted le van a entregar un hijo en adopción en las fechas previstas para su viaje.
16. Si a usted le deniegan el visado sin una causa justificada por el consulado.
17. Si a usted le convocan desde un organismo oficial para ir a firmar en persona algún documento.
18. Si a usted le imponen una sanción de tráfico, superior a 600 euros, en las fechas previstas para el viaje, siempre que infracción como la sanción sean posteriores a la contratación de la póliza.
19. Si a usted le retiran el permiso de conducir y ninguno de los acompañantes puede sustituirle en la conducción del vehículo, siempre y cuando éste fuera el medio usado para realizar el viaje.

Por motivos laborales:

20. Si le despiden de su trabajo. Tiene que ser un despido no disciplinario.
21. Si usted se incorpora a un trabajo en una nueva empresa, en la que no haya estado contratado en los seis meses anteriores. En caso de que sea contratado por una empresa de trabajo temporal (ETT) consideraremos las empresas para las que haya trabajado y no la ETT.
22. Si usted tiene que presentarse a exámenes de oposiciones oficiales en las fechas de su viaje, como opositor o como parte del tribunal.

23. Si a usted le prorrogan su contrato laboral.
24. Si a usted le trasladan obligatoriamente y tiene que cambiar de domicilio a otra provincia.
25. Si usted ve reducida, total o parcialmente, su jornada laboral por la presentación de un Expediente de Regulación de Empleo de la empresa de la que usted es empleado por cuenta ajena.
26. Si alguno de los progenitores del asegurado, que ha pagado el viaje, es despedido de su trabajo. Tiene que ser un despido no disciplinario.

Por causas extraordinarias:

27. Daños graves en su residencia (principal o secundaria) o en sus locales profesionales, cuando sea imprescindible su presencia. Consideraremos como daños graves los producidos por un incendio, un robo, una explosión, una inundación o por las fuerzas de la naturaleza.
28. Si usted no puede iniciar o continuar su viaje porque se hayan producido actos de piratería aérea, terrestre o naval en algún punto del recorrido.
29. Si las autoridades declaran de forma oficial “zona catastrófica” el lugar desde el que usted empieza su viaje o el lugar de destino de su viaje.
30. Si se produce un acto terrorista o una catástrofe natural declarada por las autoridades de forma oficial, en el lugar de destino. Se tiene que producir dentro de los 30 días anteriores a la fecha de inicio de su viaje o durante el mismo. Se tiene que producir en una distancia inferior a 50 km. del lugar de destino.
31. Si su empresa es declarada en concurso de acreedores.
32. Si usted es requerido para incorporarse de forma urgente e inexcusable a las Fuerzas Armadas, Policía o Bomberos.
33. Si su médico tratante le prescribe una cuarentena médica, incluido por riesgo de contagio.

Otros motivos:

34. Si usted recibe una declaración de la renta paralela realizada por el Ministerio de Hacienda por un importe superior a 600 euros.
35. Si usted cancela el viaje porque ha ganado uno parecido en un sorteo público ante notario.
36. Si a usted le roban la documentación o el equipaje de su viaje o durante el mismo y por ese motivo no puede comenzarlo o continuarlo.
37. Si a usted se le avería su vehículo o el de su cónyuge, o tiene un accidente con alguno de ellos, y no puede realizar o continuar su viaje.
38. Si a usted le conceden una beca oficial que coincida con las fechas de su viaje.
39. Si cancela su ceremonia de boda (debidamente acreditado) y el objeto del viaje es un viaje de novios o de luna de miel.
40. Si a usted o a los hijos que convivan con usted, les cambian de colegio una vez iniciado el curso escolar.
41. Fallecimiento, enfermedad o accidente graves de su mascota.

42. Si usted decide cancelar el crucero objeto del viaje debido a una demora del vuelo, superior a 6 horas.

Cuando usted interrumpa su viaje por enfermedad preexistente o crónica, o enfermedad mental preexistente, consideraremos como grave cualquier empeoramiento inesperado que ocurra o se prevea que se mantenga dentro de los 30 días previos al inicio del viaje previsto, y que dicha enfermedad requiera:

- La hospitalización de al menos 24 horas (consideramos hospitalización también la estancia en urgencias).
- Permanecer en reposo o el cese de cualquier actividad, ya sea profesional o privada.
- Un tratamiento nuevo activo en las fechas del viaje.
- Pruebas complementarias durante las fechas del viaje.

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

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

Cuando usted interrumpa su viaje por alguna de las causas aseguradas también pagaremos los gastos, de sus familiares directos que viajen con usted y los de hasta un máximo de dos acompañantes cuando se cumplan estos requisitos:

- Que tengan un seguro de viaje con nosotros y con cobertura para las mismas fechas de viaje.
- Que puedan justificar que el destino y las fechas del viaje son las mismas.

Si usted interrumpe su viaje por alguna de las causas aseguradas también pagaremos los gastos de los menores de edad cuando:

- Estén asegurados por este seguro.
- Estén en la misma reserva del viaje que usted.
- Estén a su cargo durante el viaje.
- Usted interrumpe su viaje por alguna de las causas aseguradas.

No pagaremos los gastos de interrupción de los menores si el tomador de la póliza es una persona jurídica, y la persona que interrumpe el viaje:

- **Es un empleado o está relacionado profesionalmente con el tomador, y es el responsable a cargo de los menores.**

¿Qué gastos no pagamos?

- **El coste correspondiente a este seguro.**
- **Los servicios contratados durante el viaje o después del inicio de este.**

¿QUÉ NO CUBRE SU PÓLIZA?

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Aquí indicamos las exclusiones relativas a esta garantía.

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

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

- **Su suicidio, intento de suicidio o autolesiones.**
- **Epidemias; pandemias; enfermedades infecciosas de aparición repentina, a gran escala y propagación rápida en la población. También están excluidas las cuarentenas debidas a estas enfermedades, excepto si están prescritas por su médico tratante.**
- **Enfermedades provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.**
- **Actos de imprudencia temeraria o negligencia grave; los gastos que se deriven de actos delictivos y de su participación en apuestas, en desafíos, o en riñas, excepto los casos de legítima defensa y/o cuando esté en riesgo su vida.**
- **Queda expresamente excluida cualquier causa que motive que usted tenga que cancelar o interrumpir el viaje contratado si no está descrita como causa cubierta en el artículo correspondiente.**
- **Anulación o interrupción del viaje por falta de vacuna, que no pueda vacunarse o que no pueda seguir el tratamiento médico necesario para viajar a determinados países.**
- **Que no presente u olvide los documentos necesarios para viajar, tales como pasaporte, visado (salvo la no concesión por causas injustificadas), billetes o carnets y/o que estén caducados.**
- **Cualquier circunstancia meteorológica o de fuerza mayor que implique no poder realizar la actividad prevista para el viaje, excepto para la cobertura de declaración oficial de zona catastrófica.**
- **Cualquier causa que no pueda demostrar mediante todos los documentos que justifiquen el motivo de la anulación del viaje, curso o actividad.**
- **Anulación por cualquier enfermedad de carácter no grave, excepto las expresamente cubiertas.**
- **Su deseo de no viajar o de no estar disfrutando de su viaje.**

TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

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

1. Debe comunicar la anulación del viaje a la agencia de viajes, tour operador o proveedor del servicio de transporte y/o alojamiento tan pronto como lo sepa.

2. Solo pagaremos los gastos de interrupción correspondientes a la fecha en la que se produce el motivo de esta.

Gastos de interrupción del viaje

Canal	Datos de contacto
Sitio Web	https://es.eclaims.redion.com
Acceda a la página web y regístrese. Una vez que lo haya hecho, podrá crear su solicitud de indemnización o pago de gastos y hacer el seguimiento del estado de esta.	

Documentación que debe facilitarnos:

Para que podamos pagar los gastos de interrupción de su viaje usted tiene que enviarnos:

- Justificante emitido y sellado por un tercero que indique la causa que imposibilita viajar en la fecha prevista.

Este justificante:

- Debe hacerlo un profesional cualificado.
- No puede hacerlo usted, ni un familiar directo, acompañante, o un empleado suyo.
- Debe incluir el motivo por el que canceló el viaje y la fecha en que se produjo ese motivo (la hospitalización, la defunción, el siniestro...).

Por ejemplo: informe médico emitido por el médico que le trató, certificado de defunción, informe de bomberos, denuncia presentada a la policía informe de la compañía de seguros... Consideramos como "tercero" cualquier persona que no sea usted, ni un familiar directo, acompañante o empleado suyos.

- Copia de la factura y/o de los recibos del pago de su viaje al proveedor o proveedores.
- Cualquier documento que le solicitemos para poder gestionar su caso.

AVISO IMPORTANTE

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

CONSEJO

Es indispensable que los gastos relativos a la anulación del viaje queden justificados en la documentación que le solicitemos.

Exclusiones generales

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

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

ACLARACIÓN IMPORTANTE

El objeto de esta póliza es cubrir únicamente a las personas aseguradas. Compruebe que todas las personas que viajan disponen de un seguro que cubra sus necesidades.

Esto incluye aquellos casos en que usted haya pagado por costes adicionales. Por ejemplo, usted ha pagado Sus gastos de alojamiento y los de otra persona que no está asegurada. Si tenemos que pagarle estos gastos solo le abonaremos los correspondientes a usted.

Pago y anulación de la póliza

Pago de la prima

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

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

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

Impago de la prima

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

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

Nuestros derechos para cancelar la póliza:

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

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

En ninguno de los casos indicados reembolsaremos la prima.

Sus derechos para cancelar la póliza:

El tomador puede solicitar la anulación de la póliza antes de que entre en vigor. Una vez que haya entrado en vigor, solo se permite la anulación si:

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

Si solicita la anulación de su póliza según se indica anteriormente, una vez que aceptemos su solicitud, la póliza quedará cancelada en la fecha en que nos lo solicitó.En este caso tiene derecho a que le devolvamos la prima o la parte proporcional de la prima no consumida.

Reclamaciones

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

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

Servicio de Reclamaciones

Canal	Datos de contacto
Email	reclamaciones.es@redion.com
Dirección postal	Redion, Servicio de Reclamaciones Paseo de la Castellana. 130 28046 MADRID

¿Qué tiene que indicar cuando contacte con nosotros?

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

¿Cómo atenderemos su reclamación?

Nos comprometemos a:

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

¿Y si no queda satisfecho?

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

Los datos de contacto son:

Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones

Canal	Datos de contacto
Sitio web	https://dgsfp.mineco.gob.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx
Dirección postal	DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDO DE PENSIONES Paseo de la Castellana. 44 28046 MADRID

Legislación, jurisdicción y control

Legislación y jurisdicción

Usted como asegurado y nosotros como asegurador nos sometemos a la legislación y jurisdicción española a los efectos de la presente póliza.

Será juez competente para el reconocimiento de las acciones derivadas de la póliza el del domicilio habitual del asegurado en España.

Control

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

Tratamiento de datos personales

¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

Redion S.A., Sucursal en España (en adelante, la "Compañía Aseguradora")

NIF: W-2504100-E

Domicilio: Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid.

¿Con qué finalidades se tratarán sus datos personales?

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

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

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento?

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

¿Quiénes son los destinatarios de sus datos?

- Las empresas del grupo de la compañía aseguradora, para gestionar la relación contractual que mantenemos con usted.
- La entidad bancaria de la compañía aseguradora y las empresas de su grupo y la entidad bancaria del titular de los datos para hacer efectiva la orden de domiciliación bancaria de acuerdo con la normativa vigente.
- Las entidades que actúan como mediador o distribuidor de seguros para la gestión de las pólizas de seguros por tal entidad tramitados.
- Los proveedores elegidos por la compañía aseguradora cuya intervención sea necesaria para la gestión de la asistencia cubiertos por la póliza.
- El SEPBLAC, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos legalmente establecidos.
- La Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, de acuerdo con las previsiones establecidas legalmente.

- La Administración tributaria con competencia en la materia para el cumplimiento de finalidades estrictamente legales y fiscales.
- Las Administraciones Públicas en relación con las competencias que tienen atribuidas.
- En el supuesto de seguros de cobertura de fallecimiento, el Registro General de Actos de Última Voluntad, gestionado por la Dirección General de los Registros y del Notariado, de conformidad con la normativa aplicable en la materia.

Tratamiento de datos de salud

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

Tratamiento de datos de terceros

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

¿Durante cuánto tiempo conservaremos los datos?

Los datos personales proporcionados se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que fueron recabados y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de la finalidad.

En este sentido, los criterios que Redion S.A., Sucursal en España utiliza para fijar los plazos de conservación de los datos son determinados de acuerdo con los requisitos establecidos en la legislación y normativas aplicables.

En particular, la legislación de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo –en caso de ser aplicable- establece la obligación de conservar los datos durante un plazo de diez años y la normativa mercantil establece un plazo de conservación de seis años desde la terminación del contrato celebrado entre las partes.

Ejercicio de derechos

El usuario, en cualquier momento y de manera gratuita, puede escribir a la dirección señalada en el encabezado de esta Política de Privacidad o al siguiente email delegadoprotdatos.es@redion.com, adjuntando una fotocopia de su documento de identidad, para:

- Acceder a sus datos personales y obtener confirmación acerca de si en Redion S.A., Sucursal en España, se están tratando datos personales del usuario.
- Rectificar los datos inexactos o incompletos.

- Solicitar la supresión de sus datos personales cuando los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos, u oponerse al tratamiento.
- Obtener de Redion S.A., Sucursal en España, la limitación del tratamiento de los datos en los supuestos previstos en la normativa.
- Solicitar la portabilidad de sus datos.
- Revocar, en su caso, el consentimiento prestado.
- Obtener intervención humana, expresar su punto de vista e impugnar decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, que produzcan efectos jurídicos en él o le afecten significativamente.

Puede también interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, en caso de que considere que no se han respetado sus derechos reconocidos por la normativa de protección de datos, situada en el Paseo de la Castellana, 141 (Edificio Cuzco IV, planta 9), 28046 Madrid.

Para su ejercicio, el interesado podrá contactar con el delegado de Protección de Datos (DPO):

Para contactar con Protección de Datos Personales

Canal	Datos de contacto
Email	delegadoprotdatos.es@redion.com
Dirección postal	Redion, Att.: Delegado de Protección de Datos Paseo de la Castellana. 130 28046 MADRID

Tabla coberturas y límites

Cancelación de viaje

RIESGOS CUBIERTOS	SUMAS ASEGURADAS POR PERSONA
CANCELACIÓN DE VIAJE	
A.1. Cancelación de viaje no iniciado	Hasta límite contratado
Indemnización máxima por siniestro	60.000€
A.2. Interrupción de viaje	1.000€

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