Europ Assistance es ahora Redion

Nuevo nombre, misma forma de cuidar

Redion

Seguro de viaje Anual Multiviaje Basic

Condiciones generales

Número de Póliza: 5XY

Redion

Europ Assistance es ahora **Redion**

Índice

Introducción 5
Modalidades de contratación 5
Cómo leer el condicionado de la póliza 5
Su póliza 6
¿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
Limitación para contratar 10
Entrada en vigor y duración del seguro 10
Inicio de la cobertura del seguro 10
Duración del seguro 10
Duración del viaje 11
Franquicia kilométrica 11
Ámbito territorial 11
Límites garantizados 11
Enfermedades crónicas o preexistentes 11
Deportes y actividades 12
Precauciones 12
Subrogación 12
Prescripción 12
Comunicaciones 13
Divergencias 13
Sanciones internacionales 13
Cláusula sobre viajeros estadounidenses 13
Información previa 14
Definiciones 16
Glosario 16
Trámites en caso de siniestro 21
Para solicitar asistencia / indemnización / pago de gastos 21

Seguro de viaje 23
Asistencia médica 23
Cancelación de viaje 37
Incidencias en viajes y vuelos 47
Equipajes y documentos 55
Servicios de ayuda en viaje 61
Responsabilidad civil privada 63
Seguro de accidentes 65
Servicio de reclamación aérea 75
Exclusiones generales 77
Pago de la póliza 79
Reclamaciones 81
Legislación, jurisdicción y control 83
Tratamiento de datos personales 84
Tabla coberturas y límites 87
Anual Multiviaje Basic 87

Introducción

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

- Durante los desplazamientos del asegurado. Quedan cubiertos tanto los viajes profesionales, siempre que no sean por trabajos manuales, como por ocio.
- Fuera de su domicilio habitual.
- Dentro del ámbito territorial cubierto.
- Durante la anualidad contratada.

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

Modalidades de contratación

El seguro y límites económicos figurarán en sus condiciones particulares, junto con el periodo de cobertura y ámbito territorial.

La edad máxima para la contratación de este seguro es de 75 años. Esta limitación no aplica para las renovaciones posteriores.

Rogamos lea atentamente estas condiciones generales junto con sus condiciones particulares.

Seguro de Asistencia (Coberturas Anuales)

- **Anual Multiviaje Basic.**

Cómo leer el condicionado de la póliza

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

¿QUÉ CUBRE SU PÓLIZA?

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

¿QUÉ NO CUBRE SU PÓLIZA?

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

TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

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

Su póliza

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Algunas condiciones importantes que aplican a su póliza son:

- La duración del seguro, el ámbito territorial de cobertura, así como 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.

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

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

Atención al Cliente

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:

- **Enfermedades crónicas y preexistentes (a excepción de lo indicado en las garantías "Gastos médicos fuera del país del domicilio habitual", "Gastos médicos en el país del domicilio habitual" y "Traslado sanitario de enfermos y heridos").**
- **Hechos indicados en los apartados condiciones 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:

Asistencia médica 24 Horas

Canal	Datos de contacto
Teléfono	Desde España: **900 299 219** Desde el Extranjero: **(34) 91 514 99 60**
Web	Clique desde su smartphone sobre el enlace: https://viajes.quickassistance.es o escanee el código QR
Indíquenos el número de su póliza, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto. Infórmenos de la situación en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.	

Asistencia en viaje 24 Horas

Canal	Datos de contacto
Teléfono	Desde España: **900 299 219** Desde el Extranjero: **(34) 91 514 99 60**
Indíquenos el número de su póliza, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto. Infórmenos de la situación en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.	

Gastos de Cancelación de viaje, interrupción de viaje, equipajes y demoras

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 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
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 sus garantías y exclusiones, serán las indicadas en las condiciones particulares de su póliza.
- Su seguro está destinado solo a personas residentes en España.
- Solo estarán cubiertos aquellos siniestros que tengan lugar dentro del periodo de vigencia del seguro.
- Con carácter general, nos reservamos el derecho a solicitarle los originales de cualquier tipo de documentación requerida si lo consideramos necesario.

Limitación para contratar

Esta póliza no puede ser contratada por personas de 75 años o más.

Entrada en vigor y duración del seguro

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

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

1. Contacta con nuestro servicio de Atención al Cliente o
2. Contrata una nueva póliza consecutiva a la anterior.

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

Inicio de la cobertura del seguro

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

Para la garantía de *Gastos de anulación de viaje no iniciado* el hecho que ocasione la cancelación 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 es anual. Transcurrido dicho plazo, la póliza se considerará automáticamente prorrogada por períodos anuales, en tanto que cualquiera de las partes no lo denuncie, con una antelación mínima a su vencimiento o a cualquiera de sus prórrogas, de un mes en el caso del tomador

del seguro y de dos meses en nuestro caso. En las condiciones particulares de su póliza se indicarán las fechas de inicio y fin.

Tendrá derecho a las garantías del seguro en viajes de duración inferior a 30 días consecutivos.

Duración del viaje

Las garantías aseguradas en esta póliza serán válidas para estancias del asegurado fuera de su domicilio habitual hasta un límite de 30 días consecutivos.

Franquicia kilométrica

Usted estará cubierto a partir de 35 km. de su domicilio habitual.

Si su domicilio habitual está localizado en una isla estará cubierto a partir de 15 km de este.

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.** Si usted se encontrara en uno de estos países antes de producirse estas situaciones y necesitara asistencia médica por este motivo le **pagaremos aquellos gastos cubiertos y debidamente justificados mediante el informe médico, la copia de las facturas y el justificante del pago. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.**

Este seguro presta sus coberturas en los países o destinos indicados en su póliza, excepto en los países y territorios que estén detallados en cada momento en: https://www.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.

Enfermedades crónicas o preexistentes

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

Deportes y actividades

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

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 federada. 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 ser 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.

También tendrá la consideración de accidente a efectos de la cobertura “Seguro de accidentes” aquel que tenga como resultado el fallecimiento y/o invalidez total o parcial del asegurado, en los términos expresados en la referida garantía.

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. 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.

Catástrofe natural

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

Cuarentena

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

Deporte / actividad peligrosos o de alto riesgo

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

Domicilio habitual

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

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

Duración del viaje

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

Enfermedad grave / accidente grave

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

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

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

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

Enfermedad imprevista

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

Enfermedad mental

Perturbación de las funciones psíquicas y del comportamiento diagnosticado por un médico especialista.

Enfermedad preexistente o crónica

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

Epidemia

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

Equipaje

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

Equipaje / equipo deportivo

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

Estabilización

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

Extranjero

El país distinto 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**.

Medio de transporte público

Transporte colectivo de pasajeros que realiza un servicio de línea regular. Se entiende por línea regular, la autorizada por los organismos competentes para el transporte público de viajeros, transporte marítimo-fluvial, transporte público por carretera, transporte por ferrocarril y transporte aéreo. En el transporte aéreo en líneas regulares se excluyen los aerotaxis, helicópteros y las aeronaves fletadas por el estado para el transporte de militares en acto de servicio.

Pandemia

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

Póliza

El documento contractual que contiene las condiciones reguladoras del seguro. Forman parte de este las condiciones generales, las particulares, las especiales (que personalizan el riesgo) y los suplementos o apéndices que se puedan emitir para completarlo o modificarlo.

Prima

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

Prótesis

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

Robo

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

Sabotaje

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

Siniestro

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

Terrorismo

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

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

Tomador del seguro

La persona o entidad que contrata y paga la póliza al asegurador. El tomador asume las obligaciones que le correspondan y que se derivan de la póliza.

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

Trámites en caso de siniestro

Para solicitar asistencia / indemnización / pago de gastos

Nuestro compromiso:

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

Para presentar su solicitud:

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

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

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

Información que debe facilitarnos siempre

Siempre le vamos a solicitar:

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

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

Información y condiciones de su solicitud

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

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

No pagaremos importes superiores a los indicados en las condiciones particulares.

Para que podamos pagarle cualquier gasto será indispensable que nos presente copia de las facturas y el justificante del pago.

AVISO IMPORTANTE

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

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

Divisa

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

Seguro de viaje

Asistencia médica

¿QUÉ CUBRE SU PÓLIZA?

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

1.1. Gastos médicos fuera del país de domicilio habitual.

1.2. Gastos médicos en el país de domicilio habitual.

1.3. Gastos odontológicos.

1.4. Traslado a hospital en caso de urgencia.

1.5. Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente.

1.6. Orientación médica telefónica.

1.7. Traslado sanitario de enfermos y heridos.

1.8. Regreso de los acompañantes asegurados.

1.9. Acompañante de menores o de personas dependientes.

1.10. Traslado de un conductor o del vehículo por causa médica.

1.11. Olvido de medicamentos.

1.12. Reincorporación al plan de viaje.

1.13. Prolongación de estancia en hotel de acompañante “in situ”.

1.14. Desplazamiento de acompañante “in situ”.

1.15. Traslado de una persona para acompañar al asegurado hospitalizado.

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

1.17. Gastos de estancia en hospital del acompañante.

1.18. Gastos médicos del acompañante desplazado.

1.19. Traslado de restos mortales.

1.20. Acompañante de restos mortales.

1.21. Servicio de sepelio.

1.22. Indemnización por hospitalización.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Esta póliza es un seguro de asistencia, no es un seguro médico privado. Solo están cubiertos los gastos médicos imprescindibles en caso de accidente o enfermedad sobrevenida durante su viaje.

Hay que tener en cuenta las condiciones y exclusiones de la Póliza.

¿QUÉ NO CUBRE SU PÓLIZA?

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Aquí indicamos las exclusiones relativas a esta garantía.

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

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

- **Enfermedades, lesiones o afecciones preexistentes o crónicas, padecidas por usted antes de la contratación de la póliza, que se manifiesten en el transcurso del viaje y necesite asistencia médica por este motivo, *excepto lo indicado en las garantías de "Gastos médicos fuera del país del domicilio habitual", "Gastos médicos en el país del domicilio habitual" y "Traslado sanitario de enfermos y heridos".***
- **Revisiones médicas de carácter preventivo (chequeos), curas termales, cirugía estética y aquellos casos en que el viaje tenga por objeto recibir tratamiento médico o intervención quirúrgica, tratamientos de medicinas alternativas (homeópatas, naturistas, etc.), los gastos derivados de tratamientos fisioterapéuticos y/o rehabilitadores, así como aquellos afines a estos.**
- **Su suicidio, intento de suicidio o autolesiones.**
- **Epidemias; pandemias; enfermedades infecciosas de aparición repentina, a gran escala y propagación rápida en la población. También están excluidas las cuarentenas derivadas de cualquiera de las causas descritas.**
- **Enfermedades provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.**
- **Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.**
- **El diagnóstico, seguimiento y tratamiento del embarazo, interrupción voluntaria del mismo y partos, excepto cuanto se trate de atención urgente y siempre anterior a la semana 26 de gestación.**
- **El traslado sanitario de enfermos o heridos originado por afecciones o lesiones que puedan ser tratadas "in situ".**
- **Renuncia, retraso o adelanto voluntario por su parte al traslado sanitario propuesto por nosotros y acordado por nuestro servicio médico.**
- **Los gastos de gafas y lentillas, así como la adquisición, implantación-sustitución, extracción y/o reparación de prótesis (entendiendo por prótesis todo elemento que sustituya o restituya la funcionalidad de un órgano o parte del cuerpo), piezas anatómicas, material de osteosíntesis y material ortopédico con un coste superior a 100 euros. *Esta exclusión no será de aplicación en caso de que la sustitución o implantación de dichos elementos haya sido motivada por un siniestro cubierto.***

- **Endodoncias, reconstrucciones estéticas de tratamientos dentales anteriores, prótesis, fundas e implantes dentales.**
- **Queda particularmente excluido el reembolso de los gastos médicos quirúrgicos y farmacéuticos cuyo importe sea inferior a 50 euros.**
- **Actos de imprudencia temeraria o negligencia grave; los gastos que se deriven de actos delictivos y de Su participación en apuestas, en desafíos, o en riñas, excepto los casos de legítima defensa y/o cuando esté en riesgo su vida.**
- **La práctica de cualquier actividad deportiva y/o de aventura, de forma profesional o por la que se reciba remuneración (incluidos los entrenamientos).**
- **La práctica de actividades deportivas cuando el asegurado participe en competiciones federadas.**
- **La práctica de actividades deportivas si son el motivo principal de su viaje.**
- **Está excluida también como aficionado, la práctica de cualquier deporte o actividad recreativa peligrosos o de alto riesgo, como los indicados a continuación o similares:**
    - **DEPORTES TERRESTRES: Puenting, Barranquismo, montañismo por encima de 4.000m. Descenso de cañones, vía ferrata, rappel, alpinismo, acceso a glaciares, espeleología, escalada, descenso en bicicleta, espeleología, half pipe**
    - **DEPORTES ACUATICOS: surf, windsurf, kitesurf, fly surf, body board, jet ski, esquí acuático, kayak extremo, Descenso / rafting / hidrospeed. piragüismo en aguas bravas, busbob, hidrobob Embarcaciones a motor sin conductor, psicobloc, saltos desde acantilados, actividades submarinas con inmersión de más de 30 metros de profundidad.**
    - **DEPORTES DE INVIERNO. esquí alpino, snowboard, acceso a glaciares. También que se practique fuera de pistas.**
    - **DEPORTES MOTORIZADOS: salvo en excursiones organizadas con guía/monitor. Conducción de vehículos a motor en carreras o rallies, motos de trial y motocross**
    - **DEPORTES AÉREOS: Globo aerostático, Globo cautivo, Vuelo en helicóptero, Parapente, Ala delta, Paracaidismo, Caída libre, Wingsuit, Sky surfing, Salto BASE, Paramotor, Paratrike, Ultraligero, Vuelo sin motor, Slakline, highline, Slakline, highline, rap jumping**
    - **ARTES MARCIALES: Boxeo, halterofilia, lucha (en sus distintas clases) karate, kickboxing, muay thai, judo, lucha libre, lucha grecorromana, jiu jitsu, wushu, san da, sambo, taekwondo...**
    - **ACTIVIDADES TAURINAS: Toreo, encierro de reses bravas y cualquier participación en espectáculos taurinos;**
    - **Caza.**

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

TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

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

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

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

Asistencia médica 24 Horas

Canal	Datos de contacto
Teléfono	Desde España: **900 299 219** Desde el Extranjero: **(34) 91 514 99 60**
Web	Clique desde su smartphone sobre el enlace: https://viajes.quickassistance.es o escanee el código QR
Indíquenos el número de su póliza, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto. Infórmenos de la situación en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.	

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

- 1 – Asistencia médica.
- 7 – Seguro de accidentes.

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

El resto de las coberturas se mantienen durante su viaje.

Documentación que debe facilitarnos:

En todos los casos usted deberá proporcionarnos:

- Informe médico lo más completo posible. Debe haber sido emitido en el lugar donde necesitó la asistencia.

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

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

Contenido de las coberturas:

1.1 Gastos médicos fuera del país de domicilio habitual

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

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

¿Qué gastos médicos pagamos?

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

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

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

¿Qué importe pagamos?

Hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada por cada Asegurado y período contratado, durante la validez del seguro.

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

¿Y si le atienden en un centro de la seguridad social?

Dentro del límite indicado, pagaremos la parte de gastos que no asuma la Seguridad Social por los conceptos indicados más arriba.

¿Qué pasa si no intervenimos directamente?

Para que podamos pagarle los gastos, usted deberá presentarnos:

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

1.2 Gastos médicos en el país de domicilio habitual

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

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

¿Qué gastos médicos pagamos?

Si usted se pone enfermo de forma imprevista o tiene un accidente durante su viaje en el país de su domicilio habitual, organizaremos y/o pagaremos:

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

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

¿Qué importe pagamos?

Hasta un límite correspondiente a la modalidad contratada por cada asegurado y período contratado, durante la validez del seguro.

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

¿Y si le atienden en un centro de la Seguridad Social?

Dentro del límite indicado, pagaremos la parte de gastos que no asuma la Seguridad Social por los conceptos indicados más arriba.

¿Qué pasa si no intervenimos directamente?

Para que podamos pagarle los gastos, usted deberá presentarnos:

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

1.3 Gastos odontológicos

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

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

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

1.4 Traslado a hospital en caso de urgencia

Si durante su viaje usted se pone enfermo o tiene un accidente que le impiden desplazarse por sí mismo hasta un centro médico. Organizaremos y pagaremos los gastos de:

- Trasladarle ida y vuelta desde el hotel al hospital o clínica más cercanos.
- La atención médica durante el traslado en caso de ser necesaria.

Realizaremos este traslado según nuestro criterio médico.

1.5 Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente

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

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

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

La estancia incluye el alojamiento y la manutención.

1.6 Orientación médica telefónica

¿Tiene dudas de tipo médico?

Llámenos si tiene dudas de tipo médico como, por ejemplo, entender el resultado de unos análisis, o si necesita información sobre medicamentos.

Nuestros médicos contestarán a sus dudas y le aconsejarán, pero no podrán ordenar tratamientos ni efectuar diagnósticos.

Horario del servicio:

De 9:00 a 19:00 todos los días (horario peninsular de España).

1.7 Traslado sanitario de enfermos y heridos

¿Cuándo y dónde le vamos a trasladar?

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

Nuestro equipo médico será siempre quien valore y autorice los traslados teniendo en cuenta exclusivamente criterios médicos.

¿Cómo le vamos a trasladar?

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

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

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

- Ambulancia.
- Avión de línea regular.
- Tren
- Avión sanitario
- Helicóptero sanitario
- Cualquier otro medio que nuestro equipo médico considere más adecuado en cada caso.

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

Nuestro equipo médico decidirá cuál es el medio más conveniente.

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

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

1.8 Regreso de los acompañantes asegurados

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

Si usted viaja con más personas que también están aseguradas y les es imposible volver a su domicilio porque:

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

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

¿Cómo les vamos a trasladar?

Realizaremos dicho traslado utilizando los siguientes medios:

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

1.9 Acompañante de menores o de personas dependientes

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

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

¿Cómo le ayudamos?

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

Usted puede elegir que:

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

¿Cómo lo hacemos?

Organizaremos y pagaremos el viaje de ida y vuelta del acompañante en:

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

1.10 Traslado de un conductor o del vehículo por causa médica

Si durante su viaje con un vehículo usted no puede conducirlo por una enfermedad imprevista o por un accidente, nos encargaremos de:

- Trasladar el vehículo hasta su domicilio habitual.
- Trasladar, desde su domicilio habitual, a un conductor que usted elija para que conduzca el vehículo y traslade al resto de ocupantes hasta dicho domicilio.

No seremos responsables de las posibles consecuencias que se produzcan:

- Si el conductor elegido por usted no tiene los permisos de conducción necesarios.
- Si el seguro de su vehículo no autoriza a otro conductor.

Daremos este servicio sólo si ningún otro pasajero del vehículo puede conducirlo y si el vehículo cumple las normas de seguridad y requisitos legales.

¿Qué gastos pagamos?

- El traslado del vehículo en una grúa colectiva hasta su domicilio habitual.
- El desplazamiento del conductor elegido por usted, y 30 euros por día mientras dure el viaje.

El viaje de regreso se realizará por el itinerario más rápido y directo, según las tablas oficiales de kilometraje.

El conductor está obligado a cumplir la legislación de uso y circulación de vehículos de los países por los que se circule.

Usted tendrá que pagar:

- Los gastos de peaje.
- El mantenimiento del vehículo.
- El combustible.
- La manutención de los ocupantes.

1.11 Olvido de medicamentos

Si durante su viaje en el extranjero necesita un medicamento que olvidó en su domicilio, le pagaremos los gastos de envío **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**, si:

- no puede comprarlo en el lugar en que se encuentra porque necesita receta médica, gestionaremos y pagaremos su visita a un médico para que se lo prescriba si lo considera necesario.
- no puede comprar otro medicamento con el mismo principio activo en el lugar en que se encuentra, usted debe gestionar la compra en el país de su domicilio habitual y el envío.

Debe cumplir las normas y leyes de los países afectados (autoridades sanitarias y de aduanas).

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

1.12 Reincorporación al plan de viaje

Le ayudaremos a reincorporarse a su viaje programado si usted ha tenido que interrumpirlo por una enfermedad imprevista o grave o por accidente cubiertos por su seguro.

¿Cuándo le ayudamos?

Cuando nuestro equipo médico determine que usted está recuperado y puede volver a viajar y cuando el viaje programado aún no ha finalizado.

¿Cómo lo hacemos?

Organizaremos y pagaremos:

- Billete de tren.
- Billete de avión de línea regular clase turista y/o
- cualquier otro medio de transporte y/o de conexión que consideremos adecuado en cada caso.

¿Para quién lo organizamos?

Para usted y para una persona que se haya quedado acompañándole.

¿Intervenimos en algún otro caso?

Cuando a usted le trasladamos a su domicilio habitual o centro hospitalario cercano al mismo.

En este caso, si un acompañante asegurado se hubiera desplazado con usted, también organizaremos y pagaremos su traslado para que pueda reincorporarse al viaje programado.

1.13 Prolongación de estancia en hotel de acompañante “in situ”

Si usted está hospitalizado durante su viaje por una enfermedad imprevista o por un accidente, pagaremos a un acompañante asegurado los gastos de estancia en un hotel para que le acompañe durante su hospitalización.

Si usted es menor de edad y no está hospitalizado, pero debe quedarse en el alojamiento o prolongar su estancia en el mismo por prescripción médica pagaremos estos gastos a una persona que se quede acompañándole.

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

La estancia incluye el alojamiento y la manutención.

Pagaremos estos gastos cuando no estuvieran previstos originalmente en el viaje.

1.14 Desplazamiento de acompañante “in situ”

Si usted está hospitalizado por una enfermedad grave o por un accidente, pagaremos los gastos de transporte a un acompañante asegurado que esté viajando con usted.

Los gastos de transporte serán los necesarios para desplazarse diariamente desde el hotel al hospital donde Usted se encuentre.

Pagaremos hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.

Para que podamos pagar estos gastos a su acompañante es necesario que nos envíe copia de las facturas y/o billetes y el justificante de pago.

1.15 Traslado de una persona para acompañar al asegurado hospitalizado

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

¿Y si usted es menor de edad?

Situación A

Está hospitalizado durante más de dos días y no tiene un familiar directo a su lado. Organizaremos y pagaremos el viaje de dos personas desde el país de su domicilio habitual.

Situación B

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

¿Cómo le vamos a trasladar?

El viaje de ida y vuelta de esta persona (o personas) se hará mediante:

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

1.16 Gastos de estancia de una persona para acompañar al asegurado hospitalizado

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

¿Y si usted es menor de edad?

Situación A

Está hospitalizado durante más de dos días y no tiene un familiar directo a su lado. Organizaremos y pagaremos la estancia de dos personas desplazadas desde el país de su domicilio habitual.

Situación B

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

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

La estancia incluye el alojamiento y la manutención.

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

1.17 Gastos de estancia en hospital del acompañante

Si usted está hospitalizado durante más de cinco días (o dos días si usted es menor de edad) y no tiene un familiar directo a su lado, pagaremos la estancia en hospital de la persona (o personas) que hemos desplazado desde su domicilio habitual para que le acompañe.

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

La estancia incluye el alojamiento y la manutención.

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

Esta garantía no se puede sumar a ninguna otra por la que paguemos gastos de estancia de su acompañante (por ejemplo, "gastos de estancia de una persona para acompañar al asegurado hospitalizado" o “prolongación de estancia en hotel de acompañante in situ”).

1.18 Gastos médicos del acompañante desplazado

Si la persona que hemos desplazado para acompañarle se pone enferma de forma imprevista o sufre un accidente, organizaremos y/o pagaremos, **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada:**

- **los gastos médicos y pruebas diagnósticas necesarios autorizados por nuestro equipo médico**
- **los gastos de hospitalización**
- **los medicamentos recetados por el médico que le ha atendido. No pagaremos los gastos de aquellos medicamentos para tratamientos que se prolonguen una vez finalizado el viaje o que adquieran un carácter crónico.**

los gastos de ambulancia ordenados por un médico para un trayecto local

¿Cuándo pagaremos estos gastos?

- cuando usted viaje fuera de España sin la compañía de un familiar directo y necesite un acompañante porque tiene una enfermedad o un accidente, y

- mientras la persona desplazada se encuentre acompañándole a usted y necesite asistencia médica.

1.19 Traslado de restos mortales

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

¿Dónde trasladaremos sus restos mortales?

Hasta el lugar de entierro o incineración dentro del término municipal de su domicilio habitual.

¿Qué gastos pagamos?

Pagaremos los gastos de:

- Traslado de los restos mortales.

- Embalsamamiento.
- Ataúd mínimo obligatorio.
- Gestiones administrativas relacionadas con el traslado.

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

¿Y en caso de incineración?

En caso de incineración en el lugar de fallecimiento pagaremos:

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

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

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

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

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

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

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

1.20 Acompañante de restos mortales

Si usted fallece durante el viaje y no hay una persona que acompañe sus restos mortales durante el traslado hasta el lugar de inhumación, organizaremos y pagaremos el viaje ida y vuelta de un acompañante en:

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

Cuando el medio de transporte sea el avión, es posible que su acompañante tenga que viajar en uno distinto al que traslade sus restos mortales.

Sus familiares deberán designar a la persona que se desplace desde el país de su domicilio habitual para acompañar sus restos mortales en el viaje de regreso.

También pagaremos al acompañante los gastos de estancia en un hotel **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

La estancia incluye el alojamiento y la manutención.

Para que podamos pagar estos gastos es necesario que el acompañante nos envíe copia de las facturas y el justificante del pago.

1.21 Servicio de sepelio

Si usted fallece durante su viaje, pagaremos a sus beneficiarios los gastos relativos al servicio fúnebre. Por ejemplo:

- Féretro.
- Conducción fúnebre y acompañamiento.
- Servicios religiosos.
- Servicios de cementerio.
- Tanatorio.
- Nicho.
- Enterramiento o incineración.
- Coronas.
- Recordatorios.
- Esquela y otros complementos.
- Cualquier otro gasto relacionado.

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

Para que podamos pagar estos gastos es necesario que sus herederos o beneficiarios nos envíen copia de las facturas y el justificante del pago. En las facturas o justificantes de pago debe constar el detalle de los gastos.

1.22 Indemnización por hospitalización

Si usted se pone enfermo de forma imprevista o tiene un accidente durante su viaje y está hospitalizado fuera de la provincia de su domicilio habitual, le indemnizaremos por cada día que se encuentre en el hospital.

Le pagaremos **por cada día a partir del undécimo día, hasta el importe correspondiente a la modalidad contratada.**

La indemnización finalizará cuando:

- Usted reciba el alta hospitalaria.
- Le trasladen a un hospital dentro de la provincia de su domicilio habitual, y/o
- Le trasladen a su domicilio habitual.

Cancelación de viaje

¿QUÉ CUBRE SU PÓLIZA?

2. Garantías de cancelación

2.1. Anulación de viaje no iniciado.

2.2. Interrupción de viaje.

¿QUÉ NO CUBRE SU PÓLIZA?

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Aquí indicamos las exclusiones relativas a esta garantía.

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

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

- **Enfermedades, lesiones o afecciones preexistentes o crónicas, padecidas por usted antes de la contratación de la póliza, que se manifiesten antes del inicio del viaje o durante el viaje y necesite anularlo o interrumpirlo por este motivo.**
- **Su suicidio, intento de suicidio o autolesiones.**
- **Enfermedades, lesiones o afecciones preexistentes o crónicas, padecidas por usted antes de la contratación de la póliza, que se manifiesten antes del inicio del viaje y necesite anularlo por este motivo.**
- **Epidemias; pandemias; enfermedades infecciosas de aparición repentina, a gran escala y propagación rápida en la población. Estarán también excluidas las cuarentenas debidas a estas enfermedades, excepto si está prescrita 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 el viaje contratado si no está descrita como causa cubierta en el artículo correspondiente.**
- **Cancelación 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 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 cancelación del viaje, curso o actividad.**

- **Cancelación o interrupción 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 pago de gastos y durante la misma:

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

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

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.	

Documentación que debe facilitarnos:

Para que podamos pagar los gastos de cancelación / 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 o continuar con el viaje.

  Este justificante:

  - Debe hacerlo un profesional cualificado.
  - No puede hacerlo usted, ni un familiar directo, acompañante, o un empleado suyo.
  - Debe incluir el motivo de la cancelación o interrupción del 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 cancela 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 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 y 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 cancelar o interrumpir 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 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 touroperador para que le indiquen la forma de solicitar la indemnización que le corresponde.**
>
> **Su seguro no cubre la cancelación del vuelo cuando lo cancela la compañía aérea y tiene la obligación de indemnizarle.**

Contenido de las coberturas:

2.1. Anulación de viaje no iniciado

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.

¿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.
- 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 le 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 le 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 o el lugar de destino de 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. Se tiene que producir en una distancia inferior a 30 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 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 grave, o accidente grave de su mascota.

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

Cuando usted cancele su viaje por alguna de las causas aseguradas también pagaremos los gastos de la cancelación 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 del viaje son las mismas.

Si usted cancela su viaje por alguna de las causas aseguradas también pagaremos los gastos de cancelación 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 y 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.
- O ceder su viaje o cambiarlo a nombre de otra persona, o 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 cancelación del viaje. En ambos casos usted renuncia a solicitar que le paguemos cualquier otro tipo de gasto por la cancelación del viaje.

2.2. Interrupción de viaje

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 que deben producirse una vez iniciado el viaje 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.
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 o el lugar de destino de 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 de 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, superior a 6 horas.

Las causas cubiertas tienen que producirse cuando su viaje ya ha comenzado.

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.**
- **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.

Incidencias en viajes y vuelos

¿QUÉ CUBRE SU PÓLIZA?

Para las incidencias que pueda sufrir durante su viaje, le prestaremos los siguientes servicios y reembolsaremos, hasta los límites reflejados en su póliza, los gastos derivados de:

3.1 Servicio telefónico de intérprete en el extranjero.

3.2 Gastos de apertura y reparación de cofres y cajas de seguridad.

3.3 Pérdida de llaves de la vivienda habitual.

3.4 Reembolso de gastos por demora o cancelación de viaje.

3.5 Pérdida del medio de transporte por accidente in-itinere.

3.6 Extensión de viaje obligada.

3.7 Pérdida de conexión de vuelo.

3.8 Demora de viaje por “overbooking” en medio de transporte aéreo.

3.9 Compensación de servicios.

3.10 Acceso a servicios VIP.

3.11 Regreso del asegurado en caso de defunción de un familiar directo.

3.12 Regreso del asegurado en caso de hospitalización de un familiar directo.

3.13 Regreso anticipado por siniestro grave.

3.14 Pérdida de visitas.

3.15 Transporte alternativo por pérdida de enlaces.

¿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:

- **Overbooking, excepto para lo que indicamos en la cobertura "Demora de viaje por overbooking en medio de transporte aéreo".**
- **Quedan excluidas las indemnizaciones por demoras producidas en vuelos no regulares.**
- **Cualquier hecho consecuencia de que usted no haya facturado en el punto de salida cuando debería haberlo hecho.**

TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

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

1. Debe comunicarnos el suceso tan pronto como sea posible y siempre en un plazo máximo de 7 días desde el momento en que lo conoció. Si no lo hace así, podremos reclamar los daños y perjuicios que se produzcan por no habernos informado.
2. Debe informarnos de la situación en la que se encuentre o se haya encontrado.
3. Debe llegar con tiempo al punto de salida y disponer de tiempo suficiente para facturar.

Asistencia en viaje 24 Horas

Canal	Datos de contacto
Teléfono	Desde España: 900 299 219 Desde el extranjero: (34) 91 514 99 60
Indíquenos el número de su póliza, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto. Infórmenos de la situación en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.	

Gastos de cancelación, demoras, pérdidas

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:

- Justificante de la cancelación o demora emitido por la compañía aérea, o para otros transportes, el documento justificativo de cancelación o demora.
- Justificante emitido y sellado por un tercero reconocido que indique la causa del suceso (por ejemplo: informe médico emitido por el médico tratante o certificado de defunción, informe de bomberos, denuncia hecha, informe de la compañía de seguros...). Consideramos como "tercero" cualquier persona que no sea usted, ni un familiar directo, acompañante o empleado suyos. En el justificante debe figurar el motivo de la cancelación o demora y tiene que aparecer necesariamente la fecha en que se ha producido (por ejemplo: la hospitalización, la defunción, el Siniestro...).
- Copia de la factura y/o de los recibos del pago de su viaje al proveedor, así como copia del bono de viaje expedido por dicho proveedor.
- Cualquier documento que le solicitemos para poder gestionar su caso.

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

Contenido de las coberturas:

3.1 Servicio telefónico de intérprete en el extranjero

Si durante su viaje por el extranjero necesita alguna traducción, ponemos a su disposición un servicio de traducción telefónica en los idiomas:

- Español.
- Inglés.
- Francés.
- Alemán.

También le facilitaremos la posibilidad de contactar con intérpretes. Si se produce algún gasto será a su cargo.

3.2 Gastos de apertura y reparación de cofres y cajas de seguridad

Si durante su viaje usted pierde la llave del cofre o caja de seguridad que tenga reservado en el hotel, pagaremos los gastos de apertura y reparación **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

Usted nos tiene que enviar copia de las facturas de estos gastos y el justificante del pago para que podamos pagárselos. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario. Debe presentarnos la denuncia hecha ante la policía o autoridades correspondientes.

3.3 Pérdida de llaves de la vivienda habitual

Si durante su viaje ha perdido o le han robado las llaves de su vivienda habitual, pagaremos los gastos de un cerrajero **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

Para que podamos pagar estos gastos usted nos tiene que enviar copia de la factura del cerrajero y el justificante del pago y la denuncia del robo o extravío hecha ante la policía o autoridades correspondientes. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

3.4 Reembolso de gastos por demora o cancelación de viaje

Si el medio de transporte, tanto en el viaje de ida como en el de vuelta, se retrasa más de 6 horas en la hora prevista de salida o se cancela, pagaremos **por trayecto hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

¿Qué gastos pagaremos?

Los gastos reales por la compra necesaria de ropa, comida y artículos de higiene imprescindibles. Tiene que realizar las compras en el lugar donde se ha producido el retraso.

Para que podamos pagarle estos gastos es necesario que:

- El tiempo de demora sea superior a 6 horas.
- La demora o cancelación sea por causas ajenas a usted.
- Las causas sean imputables a la compañía transportista

Nos envíe:

- Copia de las facturas y el justificante del pago. En las facturas o justificantes debe constar el detalle.
- copia del justificante de la demora o cancelación emitido por la compañía transportista

Pagaremos los gastos sólo cuando la demora se produzca en vuelos regulares.

Solo pagaremos los gastos que no haya asumido la compañía transportista.

3.5 Pérdida del medio de transporte por accidente in-itinere,

Si usted pierde el medio de transporte pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

Debe ser un medio de transporte público, colectivo, de línea regular y con horarios fijos y publicados que Usted tuviera contratado.

¿Qué gastos pagaremos?

Los gastos reales por la compra necesaria de ropa, comida y artículos de higiene. Tiene que realizar las compras en el lugar donde ha perdido el transporte.

¿En qué casos pagaremos?

Cuando usted no ha podido llegar al aeropuerto, puerto, estación de ferrocarril o estación de autobuses desde donde salía su transporte por haber sufrido un accidente en el medio que estaba utilizando para llegar hasta allí.

Para que podamos pagarle los gastos usted nos tiene que enviar:

- Parte del accidente si es un vehículo privado.
- Justificante por parte del medio público en el que además se indique la no indemnización por su parte.
- Copia de las facturas de los gastos y el justificante del pago. En las facturas o justificantes debe constar el detalle de los objetos.

3.6 Extensión de viaje obligada

Si al finalizar su viaje, usted debe permanecer en el lugar de destino debido a:

- Catástrofes naturales.
- Fenómenos meteorológicos.
- Actos terroristas.

Pagaremos los gastos ocasionados por esta situación **hasta el límite correspondiente a la opción contratada.**

¿Qué gastos pagaremos?

Los gastos de prolongación de estancia en el lugar donde usted se encuentra o en otro de similares características.

Para que podamos pagar estos gastos usted nos tiene que enviar copia de las facturas y el justificante del pago y un justificante de los hechos.

3.7 Pérdida de conexión de vuelo.

Si usted pierde la conexión entre dos vuelos previstos, pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

¿Qué gastos pagaremos?

Los gastos reales por la compra necesaria de ropa, comida y artículos de higiene y los gastos de transporte que pueda tener que pagar.

Tiene que realizar las compras/ gastos en el lugar donde se ha producido la pérdida de conexión.

Para que podamos pagarle estos gastos es necesario que:

- El tiempo de espera sea superior a 6 horas.
- La pérdida de conexión sea por causas ajenas a usted.
- Las causas sean imputables a la compañía transportista.

Nos envíe:

- Copia de las facturas y el justificante del pago. En las facturas o justificantes debe constar el detalle.
- Copia del justificante emitido por la compañía transportista.

Pagaremos los gastos sólo cuando la pérdida de conexión se produzca en vuelos regulares.

Solo pagaremos los gastos que no haya asumido la compañía transportista.

3.8 Demora de viaje por "overbooking" en medio de transporte aéreo

Si el medio de transporte se retrasa en la hora prevista de salida debido a overbooking, pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

El overbooking se produce cuando el transportista vende más plazas de las disponibles.

¿Qué gastos pagaremos?

Los gastos reales por la compra necesaria de ropa, comida y artículos de higiene imprescindibles. Tiene que realizar las compras en el lugar donde se ha producido el retraso.

Para que podamos pagar estos gastos es necesario que:

- El tiempo de demora sea superior a 6 horas.

Nos envíe:

- Copia de las facturas y el justificante del pago. En las facturas o justificantes debe constar el detalle.
- Copia del justificante de la demora emitido por la compañía transportista.

Pagaremos los gastos sólo cuando la demora se produzca en vuelos regulares.

Solo pagaremos los gastos que no haya asumido la compañía transportista.

El importe de estos gastos será igual o inferior al importe del billete original.

3.9 Compensación de servicios

Si durante su viaje usted pierde servicios inicialmente contratados o tiene que pagar gastos extra-imprevistos debido a demoras o cancelación de los medios de transporte programados, pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

Estos servicios pueden ser autobuses para una visita, comidas y similares.

Las causas de la demora o cancelación de los medios de transporte son:

- Avería de estos.
- Condiciones meteorológicas adversas.
- Fuerza mayor.

Fuerza mayor es una circunstancia imprevista, externa, inevitable y ajena a su voluntad que ocurre durante su viaje y no es responsabilidad del organizador de este.

Para que podamos pagarle estos gastos es necesario que nos envíe:

- Copia de las facturas y el justificante del pago.

- Los justificantes correspondientes.
- Documentación acreditativa de no haber sido compensado por la compañía transportista.

Tiene que justificar con documentos los gastos extra imprevistos. Estos gastos deben ser consecuencia directa de que usted no pueda continuar su viaje.

Si usted cancela su viaje totalmente aplicaremos la garantía "Cancelación de viaje" si la tiene contratada en lugar de esta garantía.

3.10 Acceso a servicios vip

Si su vuelo sufre un retraso en la salida superior a 3 horas, usted tendrá derecho al acceso a la sala vip del aeropuerto donde se encuentre siempre que disponga de este servicio.

Le pagaremos el coste del acceso a la sala VIP hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada y solo cuando la demora se produzca en vuelos regulares.

Para que podamos pagarle este gasto, usted deberá presentarnos:

- Copia de la factura y el justificante del pago.
- copia del justificante de la demora emitido por la compañía transportista

3.11 Regreso del asegurado en caso de defunción de un familiar directo

Si durante su viaje un familiar directo suyo fallece en el país de su domicilio habitual, organizaremos y pagaremos el viaje para que usted pueda regresar antes a su domicilio habitual.

¿Cómo le vamos a trasladar?

El viaje se realizará en:

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

¿Cuándo le ayudamos?

Solo pagaremos su traslado si:

- Su viaje de regreso programado no es al día siguiente al de esta solicitud.
- El viaje se realiza en los 7 días siguientes al fallecimiento.

Organizaremos el viaje según nuestro criterio y teniendo en cuenta la disponibilidad de transportes.

3.12 Regreso del asegurado en caso de hospitalización de un familiar directo

Si durante su viaje un familiar directo suyo es hospitalizado de manera imprevista y no programada en el país de su domicilio habitual, organizaremos y pagaremos un viaje hasta el lugar de hospitalización en:

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

La hospitalización tiene que haberse producido después de que usted haya iniciado el viaje. El motivo de la hospitalización debe ser por accidente o enfermedad grave y debe tener una duración prevista superior a los 5 días.

3.13 Regreso anticipado por siniestro grave

Si durante su viaje se produce un siniestro grave en su domicilio habitual o su local profesional, le pagaremos un viaje de ida y vuelta para que usted pueda volver a su domicilio habitual en:

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

En caso de siniestro grave en su local profesional pagaremos el viaje solo si es imprescindible su presencia y no puede ser sustituido por un tercero.

¿Qué es un siniestro grave?

Es el producido por un incendio, un robo, una explosión, una inundación o por las fuerzas de la naturaleza.

3.14 Pérdida de visitas

Si durante su viaje no puede realizar las visitas ya programadas pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

¿En qué casos pagaremos?

Cuando usted no pueda realizar las visitas programadas debido a:

- Una avería o demora en el medio de transporte que iba a utilizar. En este caso solo pagaremos los gastos que no haya asumido la compañía transportista.
- Que haya necesitado nuestra intervención directa por otras garantías de este seguro (excepto servicios de reembolsos).

3.15 Transporte alternativo por pérdida de enlaces

Si usted pierde la conexión con el medio de transporte público contratado pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

¿Qué gastos pagaremos?

- Los gastos de transporte de regreso al lugar de origen.
- Los gastos de transporte al destino final.
- Los gastos de transporte al siguiente punto de conexión

¿En qué casos pagaremos?

Cuando el medio de transporte público previo se retrasa o se cancela debido a:

- Fallo técnico.
- Huelga o conflicto social.

- Condiciones meteorológicas adversas.
- Desastres naturales.
- Fenómenos extraordinarios de la naturaleza.
- Intervención de las autoridades o de otras personas por la fuerza.

Solo pagaremos los gastos que no haya asumido la compañía transportista.

Equipajes y documentos

¿QUÉ CUBRE SU PÓLIZA?

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

4.1 Búsqueda y localización de equipaje.

4.2 Pérdida, daños y robo de equipaje facturado.

4.3 Daños y robo de equipaje no facturado.

4.4 Robo de objetos de valor.

4.5 Demora de equipaje.

4.6 Pérdida o robo de documentos de viaje.

4.7 Información de trámites para cancelar tarjetas.

4.8 Envío de objetos personales.

4.9 Robo, destrucción o deterioro de los equipajes y objetos personales en el vehículo.

¿QUÉ NO CUBRE SU PÓLIZA?

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Aquí indicamos las exclusiones relativas a esta garantía.

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

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

- **El hurto o simple extravío de los objetos, el dinero, las joyas y los documentos que se encuentren en vehículos o tiendas de campaña.**
- **El robo de equipajes u objetos personales que se encuentren en tiendas de campaña.**

- **Cualquier hecho consecuencia de que usted no haya facturado en el punto de salida cuando debería haberlo hecho.**
- **No indemnizaremos de forma independiente las partes que componen un objeto o los accesorios de este.**
- **Queda excluido el reembolso de los gastos de emisión del pasaporte si no presenta justificante emitido por el consulado del país donde se produjo la pérdida.**

TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

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

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

Equipajes, demoras, pérdidas

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.	

Búsqueda de equipaje, cancelación tarjetas, envío objetos

Canal	Datos de contacto
Teléfono	Desde España: **900 299 219** Desde el extranjero: **(34) 91 514 9960**
Indíquenos el número de su póliza, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto. Infórmenos de las circunstancias en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.	

Documentación que debe facilitarnos:

- En caso de robo, denuncia del robo que incluya listado de los artículos robados y su valoración.
- Reclamación a la empresa transportista que incluya listado de los artículos dañados, perdidos o robados y su valoración.

- La tarjeta de facturación del equipaje (si se trata de equipaje facturado)
- Copia de las facturas de compras y justificante del pago de estas.
- Cualquier otro documento que le solicitemos para poder gestionar su caso.

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

Contenido de las coberturas:

4.1 Búsqueda y localización de equipaje

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

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

4.2 Pérdida, daños y robo de equipaje facturado

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

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

Aplicamos esta reducción como consecuencia del uso y desgaste.

¿En qué casos le indemnizaremos?

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

Para que podamos indemnizarle nos tiene que enviar:

- La relación detallada y valorada de los objetos perdidos, dañados o robados. Tiene que indicarnos también la fecha de compra de estos.
- La etiqueta de facturación del equipaje.
- El justificante de la pérdida o daños emitido por la compañía aérea (P.I.R.), o para otros transportes, un documento justificativo de pérdida o daños.
- El documento que indica la decisión de la compañía aérea sobre su caso (si le han indemnizado o no y cuanto le han indemnizado).
- En caso de robo, la denuncia hecha ante la policía o autoridades correspondientes en el lugar donde se ha producido.

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

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

No indemnizaremos por:

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

4.3 Daños y robo de equipaje no facturado

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

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

Aplicamos esta reducción como consecuencia del uso y desgaste.

¿En qué casos le indemnizaremos?

Cuando durante su viaje:

- Le roban su equipaje.
- Su equipaje sufre daños que impidan su funcionamiento (no estéticos). Estos daños deben ser provocados por un robo o por causas ajenas a usted.

Para que podamos indemnizarle nos tiene que enviar:

- la relación detallada y valorada de los objetos robados o dañados. Tiene que indicarnos también la fecha de compra de estos.
- La denuncia hecha ante la policía o las autoridades correspondientes en el lugar del suceso.
- La reclamación ante el establecimiento público donde se hubiera producido el suceso.
- El documento que indica la decisión de la compañía de seguros del establecimiento público sobre su caso (si le han indemnizado o no y cuánto le han indemnizado).

Solo indemnizaremos las cantidades que no hayan sido pagadas por un tercero (por ejemplo, la compañía de seguros de un hotel o de una empresa de autobuses).

No indemnizaremos por:

- **El hurto del equipaje.**
- **El robo del equipaje que esté en un vehículo o en una tienda de campaña.**
- **Dinero, joyas.**
- **Documentos.**
- **Las partes integrantes o los accesorios de un objeto, de forma independiente (por ejemplo, la tapa de un objetivo de una cámara de fotos).**

4.4 Robo de objetos de valor

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

¿En qué casos le indemnizaremos?

Si durante su viaje sus objetos de valor:

- Son robados.
- O son dañados porque intentan robárselos.

¿Qué son objetos de valor?

Joyas, relojes, objetos de metales nobles, pieles, cuadros, objetos de arte, plata y orfebrería en metales preciosos, objetos únicos, cámaras y complementos de radiofonía, de registro o de reproducción de sonido o de la imagen, así como sus accesorios, el material informático de toda clase, el teléfono móvil, las maquetas y accesorios teledirigidos.

Para que podamos indemnizarle usted nos tiene que enviar la denuncia hecha ante la policía o autoridades correspondientes en el lugar donde haya ocurrido el robo o el intento de robo. Esta denuncia tiene que incluir el listado y el valor aproximado de los objetos robados o dañados.

No indemnizaremos por:

- **El hurto o simple extravío.**
- **El robo de los objetos que estén en un vehículo o tienda de campaña**
- **Las partes integrantes o los accesorios de un objeto, de forma independiente (por ejemplo, el cargador del móvil).**
- **Cualquier perjuicio que se pueda producir por el robo o intento de robo, ni porque terceras personas hagan un uso indebido de los objetos robados.**

4.5 Demora de equipaje

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

¿En qué casos pagaremos?

Cuando la demora es superior a 12 horas o transcurre una noche de por medio.

¿Qué gastos pagaremos?

Los gastos por la compra necesaria de ropa y artículos de higiene imprescindibles.

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

- Copia de las facturas de los gastos y el justificante del pago. En las facturas o justificantes de pago debe constar el detalle de los objetos.
- La etiqueta de facturación del equipaje.
- El justificante del retraso emitido por la compañía transportista (P.I.R.), o para otros transportes, un documento justificativo de la demora.

- El justificante de la compañía transportista que indique que le han entregado su equipaje. Este documento debe indicar la fecha y la hora en que se lo han entregado.

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

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

4.6 Pérdida o robo de documentos de viaje

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

Pagaremos hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.

¿En qué casos pagaremos?

Cuando los documentos de viaje perdidos o robados sean:

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

¿Qué gastos pagaremos?

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

Para que podamos pagarle usted nos tiene que enviar:

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

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

4.7 Información de trámites para cancelar tarjetas

Le informaremos de las gestiones que tiene que hacer para cancelar una tarjeta bancaria o no bancaria si Usted la pierde o se la roban.

La tarjeta tiene que haber sido emitida por terceros en España.

4.8 Envío de objetos personales

Organizaremos y pagaremos el envío de objetos personales necesarios para su viaje cuando:

- Los haya olvidado en su domicilio habitual.
- Los haya olvidado en el lugar de su viaje.
- Se hayan recuperado después de un robo y usted ya haya regresado a su domicilio habitual.

Los objetos personales necesarios para el viaje son: lentillas, prótesis, gafas, tarjetas de crédito, carnet de conducir, D.N.I. y pasaporte.

Los enviaremos al lugar donde usted se encuentre (destino de su viaje o domicilio habitual según el caso).

Pagaremos el envío de un paquete de hasta 10 kg.

4.9 Robo, destrucción o deterioro de los equipajes y objetos personales en el vehículo

Si su equipaje o los objetos personales que transporta en el vehículo:

- Son robados.
- Desaparecen o son dañados después de un accidente de tráfico.

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

Para que podamos indemnizarle usted nos tiene que enviar:

- Denuncia ante la policía o autoridades correspondientes o copia del atestado del accidente que incluyan listado y valor aproximado de los objetos robados.
- Copia del atestado del accidente o de la factura de la reparación del vehículo o peritaje de los daños causados en el vehículo.

No le indemnizaremos por hurtos, ni robo del equipaje y objetos que:

- Estén fuera del maletero del vehículo.
- Estén en vehículos que no tengan bandeja posterior que los proteja de ser vistos desde fuera del vehículo.

Servicios de ayuda en viaje

¿QUÉ CUBRE SU PÓLIZA?

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

5.1 Servicio de Información.

5.2 Gestión administrativa y adelanto de pago de hospital en el extranjero.

5.3 Adelanto del importe de la fianza penal exigida en el extranjero.

5.4 Pago de los gastos de asistencia jurídica en el extranjero.

5.5 Gastos de comunicación.

5.6 Servicio de reservas.

¿QUÉ NO CUBRE SU PÓLIZA?

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Debe consultar también las exclusiones generales que se refieren a todas las garantías de la póliza.

TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

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

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

Asistencia en viaje 24 horas

Canal	Datos de contacto
Teléfono	Desde España**: 900 299 219** Desde el extranjero**: (34) 91 514 99 60**
Indíquenos el número de su póliza, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto. Infórmenos de la situación en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.	

Documentación que debe facilitarnos:

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

Contenido de las coberturas:

5.1 Servicio de información

Le ofrecemos un servicio de información durante las 24 horas todos los días del año.

¿Qué tipo de información le podemos facilitar?

- Información turística.
- Información sobre formalidades administrativas.
- Información médica sobre vacunas y requisitos médicos para viajar.
- Información de condiciones de viaje y de vida local.
- Información de medios de transporte, alojamientos, restaurantes, centros comerciales, centros de ocio y otros similares.
- Información relacionada con el vehículo como talleres, gasolineras, compañías aseguradoras.

5.2 Gestión administrativa y adelanto de pago de hospital en el extranjero

Si tiene que ingresar en un centro médico durante su viaje, le ayudaremos a gestionar los trámites administrativos necesarios.

Si además le solicitan una garantía de pago y/o un pago por adelantado le adelantaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada** si usted no tiene otro medio para hacerlo.

En todos los casos le solicitaremos algún tipo de aval o garantía de cobro para adelantarle el dinero.

5.3 Adelanto del importe de la fianza penal exigida en el extranjero

Si durante su viaje por el extranjero necesita pagar una fianza penal, le adelantaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

El motivo para esta fianza tiene que ser porque usted haya sido encarcelado o procesado por un accidente de circulación en el extranjero.

En todos los casos le solicitaremos algún tipo de aval o garantía de cobro para adelantarle el dinero.

5.4 Pago de los gastos de asistencia jurídica en el extranjero

Si durante su viaje por el extranjero tiene un accidente de circulación y necesita asistencia jurídica, **pagaremos hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

¿Qué gastos pagaremos?

Los honorarios de abogado y procurador que usted necesite.

si usted ya tiene esta garantía en la póliza de seguro del vehículo, consideramos este pago como un adelanto. Cuando usted reciba el pago de la compañía de seguro del vehículo tendrá que devolvernos la cantidad que le hemos adelantado.

5.5 Gastos de comunicación

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

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

Responsabilidad civil privada

¿QUÉ CUBRE SU PÓLIZA?

Si durante su viaje usted es responsable de causar daños a un tercero, pagaremos la indemnización **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

¿QUÉ INDEMNIZACIONES PAGAREMOS?

Pagaremos las indemnizaciones económicas según lo establecido en la ley española (artículos 1902 a 1910 del Código Civil) o leyes extranjeras equivalentes.

Se incluyen las indemnizaciones, el pago de costas y gastos y las fianzas judiciales.

Estas indemnizaciones son las que usted tenga que pagar como responsable de daños corporales o materiales causados de forma involuntaria a personas, animales o cosas.

No pagaremos cuando los daños se le causen a usted, al tomador o al resto de asegurados de esta póliza. Tampoco a las siguientes personas cuya relación con cualquiera de ellos sea:

- Cónyuge o pareja de hecho.
- Ascendientes o descendientes.
- Cualquier familiar que conviva en el mismo hogar.
- Socios o asalariados.
- Cualquier persona que tenga algún tipo de dependencia de ellos.

¿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.

Queda excluido:

- Cualquier responsabilidad que le corresponda a usted por conducir vehículos a motor, aeronaves o embarcaciones, o por el uso de armas de fuego.
- La Responsabilidad Civil por actividades profesionales, sindicales, políticas o asociativas.
- Cualquier responsabilidad por la práctica de actividades deportivas peligrosas o de alto riesgo.
- Multas o sanciones que le imponga un tribunal o autoridad.
- Los daños a objetos que le hayan confiado a usted.

TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

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

1. Debe informarnos por escrito de cualquier incidente que pudiera dar lugar a una reclamación tan pronto como le sea posible.
2. Debe enviarnos cualquier documento tan pronto como lo reciba.

Asistencia en viaje 24 horas

Canal	Datos de contacto
Teléfono	Desde España: 900 299 219 Desde el extranjero: (34) 91 514 99 60
Indíquenos el número de su póliza, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto. Infórmenos de la situación en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.	

Documentación que debe facilitarnos:

- Justificante del pago de los gastos. Le solicitaremos el original si lo consideramos necesario.
- Justificante que pruebe el suceso (por ejemplo, reclamación de un tercero, denuncia policial, parte del accidente o lesiones).
- Cualquier documento que le solicitemos para poder gestionar su caso.

Seguro de accidentes

¿QUÉ CUBRE SU PÓLIZA?

Fallecimiento por accidente

Hasta el límite económico correspondiente a la modalidad contratada.

El asegurador garantiza el pago de la suma asegurada establecida cuando, como consecuencia de un accidente, se produzca el fallecimiento instantáneo del asegurado o éste sobrevenga, por la evolución de las lesiones sufridas, dentro del plazo de un año desde la fecha del siniestro.

Para los menores de 14 años o incapacitados legalmente, la prestación por fallecimiento se refiere exclusivamente a los gastos de sepelio efectivamente justificados, que en ningún caso podrán exceder de la suma asegurada para esta cobertura o como máximo la cantidad de 3.000 €.

El importe de las prestaciones satisfechas por invalidez permanente, a consecuencia del mismo accidente, se deduce de las prestaciones a satisfacer por fallecimiento debido al mismo accidente.

Invalidez permanente

Hasta el límite económico correspondiente a la modalidad contratada.

El asegurador garantiza el pago de la suma asegurada establecida cuando se produzca la invalidez permanente absoluta del asegurado, que le inhabilite por completo para toda profesión u oficio.

A estos efectos, el riesgo de Invalidez permanente absoluta solo se entenderá acaecido, previo reconocimiento de esta mediante Resolución del Órgano Administrativo competente de la Seguridad Social o Resolución Judicial firme.

Limitación a la cobertura de invalidez permanente parcial y/o absoluta.

En caso de accidente cubierto por la póliza y que afecte a la garantía de Invalidez permanente parcial y/o absoluta, se reducirá la indemnización en el mismo porcentaje de invalidez que padeciera el Asegurado con anterioridad a la fecha de accidente.

Quedan totalmente excluidos los accidentes producidos como consecuencia directa de dichas invalideces preexistentes.

Baremo para la cobertura de invalidez permanente parcial y/o absoluta	
Parálisis completa	100%
Enajenación mental incurable	100%
Ceguera absoluta	100%
Pérdida total de un ojo o de la visión de este	30%
Pérdida total de un ojo o de la visión de este cuando el otro ya estaba perdido	70%
Sordera completa	60%
Sordera completa de un oído	15%
Sordera completa de un oído cuando el otro ya estaba perdido	30%
Ablación completa de la mandíbula inferior o pérdida total del maxilar inferior	25%
Pérdida total o inutilización absoluta de:	
Ambos brazos, manos, piernas o pies	100%
Un brazo y una pierna o un pie	100%
Una mano y un pie	100%
Un brazo o la mano	60% (dcho.) y 50% (izdo.)
Un dedo pulgar	20% (dcho.) y 16% (izdo.)
El dedo índice	16% (dcho.) y 13% (izdo.)
Uno de los demás dedos de la mano	8% (dcho.) y 7% (izdo.)

Baremo para la cobertura de invalidez permanente parcial y/o absoluta	
El movimiento del hombro	25% (dcho.) y 20% (izdo.)
El movimiento del codo	20% (dcho.) y 15% (izdo.)
El movimiento de la muñeca	20% (dcho.) y 15% (izdo.)
La pierna por encima de la rodilla	50%
La pierna a la altura o por debajo de la rodilla, o del pie completo	40%
El dedo gordo del pie	10%
Uno de los demás dedos del pie	5%
El movimiento de la cadera o de la rodilla	20%
El movimiento del tobillo	20%
El movimiento de la articulación subastragalina	10%
El movimiento de la columna cervical, dorsal o lumbar, con o sin manifestaciones neurológicas	33%
Acortamiento, no inferior a cinco centímetros, de la pierna	15%
Fractura no consolidada de la pierna o del pie	25%
Fractura no consolidada de la rótula	20%

Indemnización máxima por siniestro en fallecimiento por accidente y/o Invalidez permanente.

En caso de invalidez permanente parcial sobrevenida al asegurado como consecuencia de un accidente garantizado por la póliza, que deje lesiones residuales que precisen prótesis ortopédicas, el asegurador pagará el importe que alcance la primera prótesis que se practique al asegurado, hasta la cantidad de 600 €.

La indemnización máxima por siniestro, en cada póliza colectiva, será la indicada para la opción contratada, con independencia del número de asegurados afectados por el mismo siniestro. En caso de superarse este límite, la indemnización se repartirá proporcionalmente en función del capital asegurado por cada afectado y el número de asegurados afectados.

Ámbito de cobertura

El asegurador garantiza hasta la suma fijada, y a reserva de las exclusiones que se indican en las condiciones generales, el pago de las indemnizaciones que en caso de muerte o de invalidez permanente

puedan corresponder a consecuencia de los accidentes acaecidos al asegurado durante los viajes y estancias fuera de su domicilio habitual.

- Cobertura 24 horas. El asegurador garantiza el pago de las indemnizaciones previstas derivadas de un accidente corporal, cubierto por la póliza, ocurrido tanto en la vida privada como en el ejercicio de la profesión.
- Cobertura de accidente en medio de transporte público. El asegurador garantiza el pago de un capital adicional al anterior en caso de un accidente corporal cubierto por la póliza, ocurrido mientras el asegurado viaja como pasajero en un medio público de transporte. La cobertura se extiende a los accidentes ocurridos mientras el mismo sube a o desciende del medio de transporte, así como los ocurridos en las estaciones, aeropuertos o terminales de embarque en los citados medios de transporte

Beneficiarios

La condición de beneficiario corresponderá a las personas físicas en cuyo favor se generen las prestaciones objeto de cobertura.

En caso de incapacidad permanente derivada de un accidente será beneficiario del seguro el propio asegurado.

La designación expresa de Beneficiarios deberá ser comunicada a través de un correo electrónico en la dirección: policies.contracts.es@redion.com, acreditando siempre la condición de asegurado junto con el nombre y DNI de los Beneficiarios designados.

En caso de fallecimiento por accidente del asegurado, y en ausencia de designación expresa hecha por el mismo, regirá el orden de prelación preferente y excluyente que se establece a continuación:

- Cónyuge no separado legalmente o la pareja de hecho.
- Hijos o descendientes, naturales o adoptados, así como aquellos menores de edad que se encuentren bajo la protección del asegurado en régimen de acogimiento preadoptivo, todos ellos por partes iguales.
- Padres o ascendientes por partes iguales.
- Hermanos por partes iguales.
- Herederos legales.

CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PÉRDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS EN SEGUROS DE PERSONAS.

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

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

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

Resumen de las normas legales:

1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos

- Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas; tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- 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.

Los fenómenos atmosféricos y sísmicos, de erupciones volcánicas y la caída de cuerpos siderales se certificarán, a instancia del Consorcio de Compensación de Seguros, mediante informes expedidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el Instituto Geográfico Nacional y los demás organismos públicos competentes en la materia. En los casos de acontecimientos de carácter político o social, así como en el supuesto de daños producidos por hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros podrá recabar de los órganos jurisdiccionales y administrativos competentes información sobre los hechos acaecidos.

2. Riesgos excluidos

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

- **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.**
- **Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».**

3. **Extensión de la cobertura**

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

Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros.

La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se hubiera gestionado el seguro.

1. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:
    - Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (952 367 042 o 902 222 665).
    - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros (www.consorseguros.es).
2. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
3. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

¿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 y módulos de la póliza.

1. Con carácter general, el asegurador no garantizará los siguientes accidentes, enfermedades o lesiones, ni sus consecuencias:

- **Acaecidos antes de la fecha de efecto de la póliza, aun cuando se manifiesten durante su vigencia, ni las manifestadas después de transcurridos 365 días de la fecha del siniestro.**
- **Los daños por hechos o fenómenos que se encuentren cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, según la Legislación vigente en cada momento.**
- **Los accidentes que se produzcan en el ejercicio de una actividad profesional, salvo las de naturaleza comercial, artística que no requiera de esfuerzo físico, o intelectual.**

2. Quedan excluidos los siniestros que sean consecuencia o se deriven de:

- **Los provocados intencionadamente por usted o los beneficiarios de la póliza. De existir varios beneficiarios, los no intervinientes conservarán íntegro su derecho a la totalidad del capital asegurado.**
- **Imprudencia temeraria, negligencia grave y/o participación de usted en apuestas, desafíos, duelos, riñas o actos delictivos, salvo lo indicado en la letra d) del apartado consideración de accidente del Art. PRELIMINAR.**
- **La práctica profesional de cualquier deporte. Así como la práctica, en calidad de aficionado de: deportes acuáticos a más de 3 km., de la orilla o costa ; Submarinismo a más de 20 metros de profundidad; Actividades aéreas y paracaidismo; Automovilismo, motociclismo, competiciones de velocidad; Escalada, alpinismo de alta montaña y espeleología; Equitación y polo; Boxeo, lucha y artes marciales; Patinaje y hockey sobre hielo, y esquí; Caza mayor fuera de España; Toreo y encierro de reses bravas; así como cualquier otro deporte o actividad cuyo riesgo pueda considerarse similar a los citados.**
- **La conducción de vehículos a motor si usted no está en posesión de la autorización administrativa correspondiente.**
- **Intoxicaciones alimenticias o medicamentosas.**
- **Lesiones que sean consecuencia de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos que no hayan sido motivados por un accidente.**
- **Reacción o radiación nuclear y contaminación radiactiva, excepto las consecuencias de tratamientos que se Le apliquen por un accidente.**
- **El rescate de personas en montañas, mares, selvas o desiertos. Las insolaciones, congelaciones y otras consecuencias de la acción del clima que no hayan sido motivadas por un accidente.**
- **Los accidentes sufridos por usted que se encuentre en estado de embriaguez, esto es, cuando el grado de alcoholemia sea superior al establecido por la normativa vigente en el momento del accidente o bajo los efectos de drogas tóxicas o estupefacientes.**
- **Las lesiones corporales derivadas de un accidente cubierto por la póliza que no se hubiera manifestado ni estuviera acreditado dentro de los 365 días siguientes a la fecha del accidente.**

- **Las lesiones que se produzcan a consecuencia de una enfermedad, afecciones cerebro-vasculares, epilepsia, enajenación mental, síncope.**
- **El infarto, salvo que sea declarado como accidente laboral por la autoridad laboral competente. Para poder ser indemnizado como consecuencia de un infarto de miocardio se requiere que éste haya sido la causa única e inmediata del fallecimiento o de la invalidez.**
- **La miopía magna.**
- **En caso de agravarse las consecuencias de un accidente, por una enfermedad o estado morboso preexistente o sobrevenido después de ocurrido aquél, pero por causa independiente del mismo, Nosotros respondemos sólo de las consecuencias que el accidente hubiera tenido sin la influencia agravante de tal enfermedad o estado morboso. Si no fuera posible determinar el grado de incidencias que las lesiones o estados patológicos preexistentes han tenido en la producción de las secuelas, se entenderá que han ocurrido al 50% con el accidente.**
- **Los accidentes producidos como consecuencia directa de una invalidez preexistente.**

3. **En ningún caso serán objeto de cobertura, aunque deriven de un accidente, las hernias de cualquier clase, las lumbalgias, cervicalgias y dorsalgias de cualquier etiología, las varices, los aneurismas; los accidentes cerebrovasculares salvo que sean consecuencia directa de un accidente cubierto en póliza, y todas las algias cuya causa no pueda ser objetivada por los medios de diagnóstico habituales.**

Personas no asegurables

1. **Salvo pacto expreso en contrario, el seguro será nulo de pleno derecho:**

- **Para las personas aquejadas de ceguera o fuerte miopía (más de 12 dioptrías), sordera completa, parálisis, epilepsia, enajenación mental, alcoholismo, y las que hayan sufrido ataques de apoplejía o de "deliriums tremens".**
- **No obstante, el asegurador podrá aceptar, mediante pacto expreso, la cobertura de las personas afectadas por alguna de las lesiones, enfermedades crónicas o minusvalías físicas o psíquicas indicadas anteriormente.**
- **Caso de manifestarse las enfermedades o circunstancias enumeradas en el párrafo anterior con posterioridad a la entrada en vigor de la póliza, el asegurado deberá ponerlo en conocimiento inmediato del asegurador, el cual, caso de no aceptar la continuidad de la póliza, reembolsará la parte de prima correspondiente al periodo que no consumido de la anualidad en curso, desde la fecha de la notificación.**
- **Para las personas cuya edad en el momento de ocurrencia del siniestro sea de 70 años o superior.**

2. **Salvo pacto en contrario, al finalizar cada periodo de seguro, causaran baja como asegurados aquellos que durante el mismo hayan cumplido los setenta años.**

   No obstante, el asegurador, a su criterio, podrá aceptar la permanencia de los asegurados mayores de 70 años, en los términos en que su normativa de suscripción le permita. En estos supuestos las primas, coberturas y capitales podrán sufrir variación.

3. **Para las personas que, a la fecha de efecto de la póliza, se encontrase en situación de incapacidad temporal, o tramitando la solicitud de declaración ante cualquier organismo u órgano de la Seguridad social o, en su caso, ante el órgano de la comunidad autónoma que resulte competente, de la situación de invalidez permanente parcial para la profesión habitual, de invalidez permanente total para la profesión habitual o de invalidez permanente absoluta para todo trabajo o de gran invalidez.**

TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

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

Debe ponerse en contacto con nosotros y seguir las indicaciones que le hagamos. Le indicaremos la documentación que necesitamos para poder gestionar su caso.

Ayuda en viaje 24 horas

Canal	Datos de contacto
Teléfono	Desde España: **900 299 219** Desde el extranjero: **(34) 91 514 99 60**
Indíquenos el número de su póliza, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto. Infórmenos de la situación en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.	

Servicio de reclamación aérea

Servicio de reclamación aérea a la aerolínea por retraso, cancelación u overbooking con ReclamaTravel

Su póliza le ofrece el acceso a un servicio adicional de ayuda a los viajeros, a través de la empresa ReclamaTravel, donde usted podrá gestionar las reclamaciones aéreas relativas a retraso o cancelación de vuelo, o pérdida de conexiones amparadas en por los Derechos de los pasajeros, recogidos en el Reglamento UE 261/2004.

¿Qué incidencias puede gestionar?

- Retraso del vuelo (más de 3 horas)
- Cancelación del vuelo (sin aviso previo o con aviso inferior a 14 días)
- Overbooking / Denegación de embarque / Pérdida de enlace

¿Cuál es el ámbito de reclamación?

- Vuelos dentro de la Unión Europea (cualquier aerolínea).
- Vuelos que salen de la Unión Europea hacia un país no perteneciente a la Unión Europea (cualquier aerolínea).
- Vuelos que llegan a la Unión Europea desde un país no perteneciente a la Unión Europea (solo si la aerolínea es comunitaria).

¿Cómo puede acceder a este servicio?

1. A través del formulario web, usted puede verificar si su vuelo es reclamable en 3 clics.
2. Link: https://reclamatravel.com/colectivos/servicio_reclamacion_aerea.html
3. Una vez confirmado que su vuelo es reclamable, tendrá que aportar las Condiciones Particulares de su seguro y firmar la cesión de crédito para autorizar a ReclamaTravel la representación. Las Condiciones Particulares de su póliza están adjuntas en su mail de bienvenida, cuando compra una de nuestras pólizas.
4. ReclamaTravel, a través de su equipo jurídico, gestionará su reclamación por la vía extrajudicial y, si es necesario, también la judicial.
5. Desde su área privada podrá ver el estado actual de su reclamación y la cronología de esta.
6. Si su reclamación es favorable, ReclamaTravel le pagará el importe reclamado descontando la comisión de **servicio.**

¿Qué comisiones aplica ReclamaTravel?

1. Resolución extrajudicial: **20% + IVA**
2. Resolución judicial: **30% + IVA**

El derecho de cobro de las reclamaciones es siempre del titular del billete aéreo, independientemente de quién haya pagado el vuelo (por ejemplo, si una empresa realiza el pago del vuelo).

Es posible pagar la reclamación en una cuenta ajena al titular del billete aéreo. Para ello, el titular del billete deberá autorizarlo.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

No intervenimos en la prestación de este servicio ni asumimos responsabilidad alguna por su ejecución, resultados o consecuencias, correspondiendo dicha responsabilidad de forma exclusiva a ReclamaTravel.

Nuestra actuación se limita a facilitarle el acceso al servicio **en condiciones preferentes.**

Cómo contactar con ReclamaTravel para obtener su compensación	
Link:	https://reclamatravel.com/colectivos/servicio_reclamacion_aerea.html o escanee el código QR:
Teléfono	Desde España **96 020 94 62** Desde el Extranjero: **+34 96 020 94 62**
Email para consultas	reclamacionesaereas@reclamatravel.com

Exclusiones generales

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.

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

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

ACLARACIÓN IMPORTANTE

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

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

> La única excepción es si usted sufre un accidente o enfermedad imprevista durante el viaje y nuestro servicio médico autoriza que una persona permanezca con usted.

Pago 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.

El cargo de la prima del seguro se efectuará a través del medio de pago seleccionado por usted en el proceso de formalización de la póliza. Igualmente se utilizará para los cargos de las renovaciones siguientes

Usted, deberá comunicarnos, cualquier cambio o modificación de las formas de pago facilitada para efectuar los cargos, asumiendo la responsabilidad en caso de no hacerlo.

Impago de la prima

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

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

Nuestros derechos para cancelar la póliza

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

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

En ninguno de los casos indicados reembolsaremos la prima.

Sus derechos para cancelar la póliza

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

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

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

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

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

Reclamaciones

Queremos ofrecerle el mejor servicio. Pero, si no está satisfecho, ponemos a su disposición un servicio de reclamaciones cuyo reglamento puede consultar en la página web 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 conocimiento de las acciones derivadas de la póliza el del domicilio habitual del asegurado.

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 a 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

Anual Multiviaje Basic

RIESGOS CUBIERTOS	SUMAS ASEGURADAS POR PERSONA
1. ASISTENCIA MÉDICA	
1.1. Gastos médicos fuera del país de domicilio habitual	150.000 €
1.2. Gastos médicos en el país de domicilio habitual	3.000 €
1.3 Gastos odontológicos	500 €
1.4. Traslado a hospital en caso de urgencia	Incluido
1.5. Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente (máximo 14 días)	145 €/día
1.6. Orientación médica telefónica	Incluido
1.7. Traslado sanitario de enfermos y heridos Si no lo organizamos nosotros	Incluido 6.000€
1.8. Regreso de los acompañantes asegurados	Incluido
1.9. Acompañante de menores o de personas dependientes	Incluido
1.10. Traslado de un conductor o del vehículo por causa médica	Incluido
1.11. Olvido de medicamentos	200 €
1.12. Reincorporación al plan de viaje	Incluido
1.13. Prolongación de estancia en hotel de acompañante “in situ” (máximo 10 días)	200 €/día
1.14. Desplazamiento de acompañante “in situ” (máximo 10 días)	25 €/día
1.15. Traslado de una persona para acompañar al asegurado hospitalizado	Incluido
1.16. Gastos de estancia de una persona para acompañar al asegurado hospitalizado (máx. 10 días)	200 €/día

RIESGOS CUBIERTOS	SUMAS ASEGURADAS POR PERSONA
1.17. Gastos de estancia en hospital del acompañante (máximo 10 días)	200 €/día
1.18. Gastos médicos del acompañante desplazado	3.000 €
1.19. Traslado de restos mortales Si no lo organizamos nosotros	Incluido 6.000 €
1.20. Acompañante de restos mortales (máximo 10 días)	200 €/día
1.21. Servicio de sepelio	3.000 €
1.22. Indemnización por hospitalización (máximo 6 días)	50 € /día
2. CANCELACIÓN DE VIAJE	
2.1. Anulación de viaje no iniciado (por viaje)	1.500 €
2.2. Interrupción de viaje (por viaje)	1.000 €
3. INCIDENCIAS EN VIAJES Y VUELOS	
3.1 Servicio telefónico de intérprete en el extranjero	Incluido
3.2 Gastos de apertura y reparación de cofres y cajas de seguridad	100 €
3.3 Pérdida de llaves de la vivienda habitual	100 €
3.4. Reembolso de gastos por demora o cancelación de viaje	200 €
3.5. Pérdida del medio de transporte por accidente in-itinere	300 €
3.6. Extensión de viaje obligada (máximo 5 días)	200 €/día
3.7. Pérdida de conexión de vuelo	300 €
3.8. Demora de viaje por “overbooking” en medio de transporte aéreo	300 €
3.9. Compensación de servicios	500 €
3.10. Acceso a servicios VIP	100 €

RIESGOS CUBIERTOS	SUMAS ASEGURADAS POR PERSONA
3.11. Regreso del asegurado en caso de defunción de un familiar directo	Incluido
3.12. Regreso del asegurado en caso de hospitalización de un familiar directo	Incluido
3.13. Regreso anticipado por siniestro grave	Incluido
3.14. Pérdida de visitas	75 €
3.15. Transporte alternativo por pérdida de enlaces	75 €
4. EQUIPAJES Y DOCUMENTOS	
4.1. Búsqueda y localización de equipaje	Incluido
4.2. Pérdida, daños y robo de equipaje facturado Si no presenta documento con decisión de la compañía transportista	1.500 € 375 €
4.3. Daños y robo de equipaje no facturado	750 €
4.4. Robo de objetos de valor	750 €
4.5. Demora de equipaje	300 €
4.6. Pérdida o robo de documentos de viaje	200 €
4.7. Información de trámites para cancelar tarjetas	Incluido
4.8. Envío de objetos personales	Incluido
4.9. Robo, destrucción o deterioro de los equipajes y objetos personales en el vehículo	750 €
5. SERVICIOS DE AYUDA EN VIAJE	
5.1. Servicio de información	Incluido
5.2. Gestión administrativa y adelanto de pago de hospital en el extranjero	3.000 €
5.3. Adelanto del importe de la fianza penal exigida en el extranjero	3.000 €
5.4. Pago de los gastos de asistencia jurídica en el extranjero	3.000 €
5.5. Gastos de comunicación	Incluido

RIESGOS CUBIERTOS	SUMAS ASEGURADAS POR PERSONA
6. RESPONSABILIDAD CIVIL	
6.1. Responsabilidad civil privada	30.000 €
7. SEGURO DE ACCIDENTES	
7.1. Seguro de accidentes (Fallecimiento e invalidez permanente absoluta). 24 horas En medio de transporte público Indemnización máxima por siniestro	 25.000 € 25.000 € 5.000.000 €
SERVICIO DE RECLAMACIÓN AÉREA. RECLAMATRAVEL	
Servicio de reclamación aérea a la aerolínea por cancelación, retraso u overbooking con ReclamaTravel	Incluido

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