



# SEGURO DE VIAJE

FLEXMYROOM ASISTENCIA GRUPO HOTELERO

Condiciones Generales



**Información en un click**

Para consultar directamente la sección que le interese puede pinchar sobre el título.  
 Para volver al Índice puede pinchar sobre el texto "Ir a Índice" en la esquina inferior izquierda de cada página



**INTRODUCCIÓN 3**

Introducción y guía para entender Sus Condiciones Generales

**CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS 5**

Teléfono, email y web para ponerse en contacto con [Nosotros](#)

**CONDICIONES GENERALES 6**

Requisitos que debe cumplir el [Tomador](#) para contratar esta [Póliza](#)

**INFORMACIÓN PREVIA 8**

Información que facilitamos antes de que el [Tomador](#) contrate esta [Póliza](#)

**DEFINICIONES 9**

Significado de palabras importantes utilizadas en esta [Póliza](#)

**TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO 11**

Información sobre cómo ponerse en contacto en caso de que [Usted](#) necesite asistencia o quiera presentar una solicitud de indemnización o de pago de gastos

**SEGURO DE VIAJE 12**

Coberturas, exclusiones y como solicitar asistencia para cada garantía:

- 1. [Asistencia médica](#) 13
- 2. [Interrupción de Estancia](#) 21
- 3. [Servicios de ayuda en viaje](#) 23

**EXCLUSIONES GENERALES 24**

Exclusiones Generales de esta [Póliza](#)

**PAGO Y CANCELACIÓN DE LA PÓLIZA 26**

Cómo puede pagar, modificar o cancelar la póliza

**RECLAMACIONES 27**

Cómo y a quién puede presentar una reclamación

**LEGISLACIÓN, JURISDICCIÓN Y CONTROL 28**

**TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 29**

Cómo y para qué utilizaremos Sus datos

**COBERTURAS Y LÍMITES 31**

- [FLEXMYROOM Asistencia Grupo Hotelero](#) 31
- [COBERTURA COVID-19](#) 32

El objeto de esta Póliza es garantizar las coberturas de asistencia en Viaje 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 la Estancia del Asegurado en el hotel.
- dentro de las instalaciones del mismo, y
- dentro del periodo contratado.

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

Las garantías de la Póliza dejarán de tener efecto una vez finalizada la Estancia (salvo que expresamente indiquemos en la garantía que finaliza en otro momento).

## Información en un click



Para consultar la sección que Le interese, puede ir directamente al Índice y pinchar en el apartado correspondiente.

Si pincha sobre las **palabras subrayadas** que encontrará a lo largo de este documento irá directamente a la sección correspondiente.

## Modalidades de contratación

Estas Condiciones Generales contienen todos los seguros y opciones que ofrecemos.

Puede consultar las coberturas de cada modalidad pinchando sobre el nombre de cada uno de ellas.

El seguro, opciones contratadas y límites económicos figurarán en las Condiciones Particulares o certificado de seguro, junto con el periodo de cobertura y ámbito territorial.

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

## Cómo leer el condicionado de la póliza

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



### Lo que cubre su Póliza

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



### Lo que su Póliza no cubre

En la parte derecha 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.

## Notas de atención

A lo largo del condicionado Le facilitaremos información adicional, aclaraciones y sugerencias de la siguiente forma:



Información



Aclaración



Sugerencia



Aviso



Consejo

Indicaremos la información, aclaración, sugerencia, aviso o consejo que queremos facilitarle.

## Imprimir

Estas Condiciones Generales están diseñadas para leerlas en pantalla. Las puede imprimir, pero como es un documento muy largo recomendamos hacerlo en blanco y negro y solo aquellas secciones que necesite.

## La póliza

### ¿Cómo obtener lo mejor de este seguro?

Queremos que consiga lo mejor de este 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 la Póliza porque, si esas condiciones no se cumplen, puede afectar a cualquier solicitud que Nos haga.

Si accede a <https://ea.eclaims.europ-assistance.com> podrá beneficiarse del servicio del Travel Protection Portal, donde encontrará servicios y herramientas adicionales muy beneficiosos para Su tranquilidad durante toda Su Estancia.

### 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.**

Alguno de los cambios puede requerir que el Tomador 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

 900 299 373 (desde España) +34 91 514 37 99 (desde el extranjero)

 [atencion\\_cliente@europ-assistance.es](mailto:atencion_cliente@europ-assistance.es) (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 pre-existentes.**
- **Hechos indicados en los apartados Condiciones Generales y Exclusiones Generales.**
- **Hechos indicados en el apartado “Lo que Su Póliza no cubre” de cada garantía.**
- **Las franquicias que indiquemos en cada apartado.**
- **Cargos de gestión por emisión o anulación de servicios. Estos son los importes que cobran las agencias de viaje por su trabajo.**
- **Cualquier otro suplemento que no sea cobrado por los proveedores de los servicios.**

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

### Información Importante

Algunas condiciones importantes que aplican a esta Póliza son:

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

Asegúrese de que tiene el número de Su Póliza cuando contacte con Nosotros

## ASISTENCIA EN VIAJE 24 HORAS

 900 299 219 (desde España) +34 91 514 99 60 (desde el extranjero)

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 RECLAMACIONES

 reclamaciones@europ-assistance.es

 **EUROP ASSISTANCE**  
Servicio de Reclamaciones  
Paseo de la Castellana, 130 - 28046 MADRID



## SOLICITUD DE PAGOS AUTORIZADOS

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

Acceda a la página web y regístrese.

Una vez que lo haya hecho, podrá crear Su solicitud de indemnización o pago de gastos autorizados y hacer el seguimiento del estado de la misma.

 **Apdo. Correos 36316 - 28020 MADRID**

Si Le solicitamos documentos originales, tiene que enviarlos a este apartado de correos.



## PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

 delegadoprotdatos@europ-assistance.es

 **EUROP ASSISTANCE**  
Att.: Delegado de Protección de Datos  
Paseo de la Castellana, 130 - 28046 MADRID



## Condiciones importantes respecto a la [Póliza](#)

- La duración del seguro, el ámbito territorial de cobertura, así como la modalidad elegida y sus garantías y exclusiones, serán las indicadas en las Condiciones Particulares de la [Póliza](#).
- Este seguro está destinado solo a [Tomadores](#) con domicilio social en España.
- Solo estarán cubiertos aquellos [Siniestros](#) que tengan lugar dentro del periodo de vigencia del seguro.

## Entrada en vigor y duración del seguro

La [Póliza](#) de seguro entrará en vigor en la fecha que indicamos **en las Condiciones Particulares o certificado de seguro siempre que el [Tomador](#) haya aceptado los términos y condiciones y pagado la [Prima](#).**

### Inicio y final de la cobertura del seguro

La cobertura comenzará en la fecha en que [Usted](#) empiece [Su Estancia](#) en el hotel check-in) y finalizará cuando la termine (check-out).

### Duración del seguro

La duración del seguro será la reflejada en las Condiciones Particulares de [Su Póliza](#) o en el certificado de seguro. La duración de [Su Estancia](#) será de 120 días como máximo.

### Duración de la [Estancia](#)

Las garantías aseguradas en esta [Póliza](#) serán válidas para estancias del [Asegurado](#) fuera de su [Domicilio Habitual](#) hasta un límite de 120 días consecutivos.

## Franquicia kilométrica

[Usted](#) estará cubierto fuera de su [Domicilio Habitual](#), durante [Su Estancia](#) asegurada.

## 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 el [Tomador](#) 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, aun cuando no hayan sido declarados oficialmente. En este caso [Le](#) pagaremos aquellos gastos cubiertos y debidamente justificados mediante copia de las facturas y el justificante del pago. [Nos](#) reservamos 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 siguientes países y territorios: Irán, Crimea, Corea del Norte, Siria, Bielorrusia, Federación Rusa y las áreas de Donetsk, Lugansk, Jersón y Zaporíya.

## Límites garantizados

Los límites económicos que figuran en cada una de las garantías de esta [Póliza](#) son las cantidades máximas totales para todo el periodo de vigencia que figura en las Condiciones Particulares excepto que expresamente se indique otra cosa. Los límites serán los correspondientes a la opción que el [Tomador](#) haya contratado.

## [Enfermedades crónicas o preexistentes](#)

No estará cubierto por enfermedades crónicas o pre-existentes.

## 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
4. El deporte o actividad no sea peligroso o de alto riesgo
5. 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".



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 Europ Assistance, sociedad anónima francesa regulada por el Código de Seguros de Francia, con un capital social de 48.123.637 euros, registrada con el número 451 366 405 RCS Paris, y domicilio en 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, Francia.
2. Que Europ Assistance 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 Europ Assistance 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, Europ Assistance S.A., Sucursal en España pone a disposición de los Asegurados un Servicio de Reclamaciones cuyo Reglamento se puede consultar en la página web [www.europ-assistance.es](http://www.europ-assistance.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.

Todas las palabras y expresiones definidas a continuación tendrán el mismo significado en la Póliza. A lo largo del documento aparecen en mayúscula. Las definiciones aparecen en orden alfabético.



<b>A</b>	<b>Accidente(s)/accidental</b>	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.
	<b>Acompañante</b>	Cualquier persona distinta del Asegurado inscrita dentro de la misma contratación del hotel. Esta persona no tiene por qué estar asegurada a menos que se indique que debe estarlo.
	<b>Asegurado, Usted, Su, Le</b>	La persona física comunicada por el Tomador de la Póliza. El Asegurado asume las obligaciones que se derivan de la Póliza.
	<b>Asegurador, Nosotros, Nuestro(s) Nos</b>	Europ Assistance, S.A., Sucursal en España, con domicilio en Paseo de la Castellana, 130 - 28046 Madrid, que asume el riesgo contractualmente pactado. Europ Assistance 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.
<b>C</b>	<b>Catástrofe natural</b>	Inundación, terremoto, tsunami, corrimiento de tierras, avalancha, huracán, tornado, fuego, actividad volcánica y/o cualquier otro fenómeno declarado como catástrofe por las autoridades correspondientes. Deben haber sido causados por la naturaleza y no por el hombre.
	<b>Cuarentena (s)</b>	Aislamiento temporal de personas para impedir la propagación de una enfermedad infecciosa.
	<b>Deporte/Actividad peligrosos o de alto riesgo</b>	Deporte/Actividad que presenta un peligro real o aparente para la integridad física de quien lo practica, incluso un riesgo vital.

<b>D</b>	<b>Domicilio Habitual</b>	El domicilio declarado por el Asegurado en la contratación de la habitación o habitaciones de un hotel y 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.
<b>E</b>	<b>Enfermedad Crónica</b>	Enfermedad que dura tres meses o más y que normalmente progresa despacio.
	<b>Enfermedad Grave (s) / Accidente Grave (s)</b>	Consideramos como Grave una Enfermedad o Accidente: <ul style="list-style-type: none"> <li>que requiera hospitalización al menos de 24 horas (no se considera hospitalización la estancia en el servicio de urgencias) y/o</li> <li>que provoque una falta de función severa de las extremidades superiores y/o inferiores según el criterio de Nuestro equipo médico.</li> </ul> Consideramos también como Enfermedad Grave el diagnóstico de un cáncer (u otra enfermedad) que precise tratamiento activo en las fechas de la Estancia. Este diagnóstico tiene que ser posterior a la adhesión a la Póliza. Las enfermedades habituales o leves (por ejemplo, gripe, gastroenteritis, lumbalgia, asma, entre otras) tendrán consideración de Enfermedad Grave cuando requieran hospitalización (como indicado anteriormente) y el médico tratante contraíndique viajar en el informe médico.
	<b>Enfermedad Preexistente</b>	Enfermedad, dolencia o lesión que previamente haya sido diagnosticada o tratada por un médico o que presente síntomas. Tiene que manifestarse en el transcurso de la Estancia y tenga que necesitar asistencia médica.

	<b>Enfermedad Imprevista</b>	Alteración imprevista del estado de salud de una persona durante la Estancia asegurada 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.
	<b>Epidemia</b>	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.
	<b>Estancia</b>	El período de tiempo que un Asegurado tiene contratada la habitación o habitaciones de un hotel.
	<b>Extranjero</b>	El país distinto al del Domicilio Habitual del Asegurado.
<b>F</b>	<b>Familiar Directo</b>	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.
	<b>Fuerza Mayor</b>	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.
<b>H</b>	<b>Huelga (s)</b>	Cese colectivo en el trabajo por parte de los trabajadores para conseguir algo o presionar sobre determinadas situaciones.
	<b>Hurto</b>	Sustracción de las cosas muebles ajenas, sin que haya violencia o intimidación contra las personas ni fuerza sobre las cosas.
<b>L</b>	<b>Lugar de Destino del Viaje</b>	Ciudad, pueblo o lugar donde se encuentra el hotel.
<b>P</b>	<b>Pandemia</b>	Enfermedad epidémica que se extiende por muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

	<b>Póliza</b>	El documento contractual que contiene las Condiciones Regulatoras del Seguro. Forman parte del mismo las Condiciones Generales, las Particulares, las Especiales (que personalizan el riesgo) y los suplementos o apéndices que se puedan emitir para completarlo o modificarlo.
	<b>Prima</b>	Es el precio del seguro. El recibo de la prima incluye el precio del seguro, los recargos y los impuestos de legal aplicación.
<b>R</b>	<b>Robo</b>	Sustracción de las cosas muebles ajenas, con violencia o intimidación contra las personas o con fuerza sobre las cosas.
<b>S</b>	<b>Sabotaje (s)</b>	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.
	<b>Siniestro (s)</b>	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.
<b>T</b>	<b>Terrorismo</b>	Utilización real o amenaza de la fuerza o la violencia por parte de cualquier persona o grupo de personas. Esta persona o grupo de personas pueden actuar de forma aislada o relacionados con una organización política, religiosa, ideológica o similar. Su intención es coaccionar a un gobierno o a la sociedad en general. Un acto de Terrorismo tiene que ser declarado como tal por el gobierno del lugar donde ha ocurrido.
	<b>Tomador del Seguro</b>	La persona o entidad que contrata y paga la Póliza al Asegurador. Debe tener domicilio social en España. El Tomador asume las obligaciones que le correspondan y que se derivan de la Póliza.
<b>V</b>	<b>Viaje</b>	El desplazamiento para llegar al hotel, fuera del Domicilio Habitual del Asegurado, desde la salida hasta el regreso.

## 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 la Póliza.

Si no toma las precauciones adecuadas puede ser que deduzcamos el importe de cualquier solicitud de indemnización o de pago de gastos, o rechazemos 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 esta Póliza;
- Llevar a cabo procesos judiciales en Su nombre, pero a Nuestro cargo, para recuperar cualquier cantidad amparada por este 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 interrupción de Su Estancia. No facilitaremos información personal a terceros sin tener Su aprobación por adelantado.

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

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

### Aviso Importante

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

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

### Divisa

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

# SEGURO DE VIAJE



1. ASISTENCIA MÉDICA

13



2. INTERRUPCIÓN DE ESTANCIA

21



3. SERVICIOS DE AYUDA EN VIAJE

23



## 1. ASISTENCIA MÉDICA



### Lo que cubre Su Póliza

En caso de enfermedad o accidente ocurridos de forma imprevista durante Su Estancia, pagaremos hasta los límites indicados en Sus Condiciones Particulares o certificado de seguro 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 el hotel por Enfermedad o Accidente
- 1.6. Envío de médico
- 1.7. Orientación médica telefónica
- 1.8. Traslado sanitario de enfermos y heridos
- 1.9. Regreso de los Acompañantes asegurados al domicilio
- 1.10. Acompañante de menores o de personas dependientes
- 1.11. Prolongación de estancia en el hotel de Acompañante "in situ"
- 1.12. Desplazamiento de Acompañante "in situ"
- 1.13. Traslado de una persona para acompañar al Asegurado hospitalizado
- 1.14. Gastos de estancia de una persona para acompañar al Asegurado hospitalizado
- 1.15. Gastos de estancia en clínica del acompañante
- 1.16. Traslado de restos mortales
- 1.17. Acompañante de restos mortales



### Información Importante

Esta Póliza es un seguro de asistencia, no es un seguro médico privado. Solo están cubiertos los gastos médicos de urgencia en caso de Accidente o Enfermedad sobrevenida durante Su Estancia.

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



### Lo que Su Póliza no cubre



### 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 de la Estancia y necesite asistencia médica por este motivo.
- Enfermedades mentales, 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.



1. ASISTENCIA MÉDICA



Lo que Su Póliza no cubre

- 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.
- 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.
- Consecuencias derivadas de conducir vehículos por vías no ordinarias o no adecuadas para la circulación.
- La práctica de cualquier actividad deportiva y/o de aventura, de forma profesional o por la que se reciba remuneración (incluidos los entrenamientos). También se excluyen estas prácticas cuando el Asegurado participe en competiciones oficiales o federadas.

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:

- Conducción de vehículos a motor en carreras o rallies
- Embarcaciones a motor sin conductos
- Boxeo, halterofilia, lucha (en sus distintas clases), artes marciales
- Alpinismo de cualquier tipo, montañismo, vía ferrata, escalada, acceso a glaciares, espeleología, rafting, hidrospeed, barranquismo, rappel, psicobloc, piragüismo en aguas bravas, busbob hidrobob, ultratube
- Cualquier deporte realizado a más de 3.500 metros de altitud
- Deportes náuticos, subacuáticos y de submarinismo; descenso de cañones, esquí acuático, pesca submarina, espeleobuceo, surf, kite surf /fly surf, body board, jet ski, barefoot sailing
- Free ride, descenso en bicicleta, free ride mountain bike, ultratrails, duatlón, triatlón, roller ski en carreteras de montaña, half pipe
- Slackline, highline, rap jumping, puenting, saltos desde acantilados, coasteering, parkour



Lo que Su Póliza no cubre

- Kitebuggy, parasailing
- Canicross
- Caza
- Hípica, polo, hockey sobre hielo
- Deportes aéreos en general (como paracaidismo, parapente, ala delta, la ascensión en globo, aerostación, vuelo libre, vuelo sin motor o similares)
- Toreo, capeas, encierro de reses bravas y cualquier participación en espectáculos taurinos;

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



## 1. ASISTENCIA MÉDICA

### 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 EN VIAJE 24 HORAS

 **900 299 219 (desde España) +34 91 514 99 60 (desde el extranjero)**

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.



#### Información Importante

Si Usted actúa de forma contraria a las instrucciones que le demos, los gastos que se originen por dicho incumplimiento serán de Su cuenta.

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.

Tendremos que rechazar las solicitudes relacionadas con estas garantías y coberturas. El resto de coberturas se mantienen durante Su Estancia.

#### 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 y
  - 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.

Nos reservamos el derecho a solicitar los documentos originales si lo consideramos necesario.





## 1. ASISTENCIA MÉDICA

### 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 en el hotel durante Su Estancia 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

En caso de que esté Usted a bordo de un crucero, sólo 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 límites 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.

#### 1.2. 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 en el hotel durante Su Estancia 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

En caso de que esté Usted a bordo de un crucero, sólo 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 límites 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. ASISTENCIA MÉDICA

### Contenido de las coberturas



#### 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:** endoncias, reconstrucciones estéticas de tratamientos anteriores, prótesis, fundas e implantes.

#### 1.4. Traslado a hospital en caso de urgencia

Si durante Su Estancia Usted se pone enfermo o tiene un Accidente que le impide 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 y
- la atención médica durante el traslado en caso de ser necesaria.

Realizaremos este traslado según Nuestro criterio médico.

#### 1.5. Prolongación de estancia en el hotel por Enfermedad o Accidente

Si Usted se pone enfermo de forma imprevista o tiene un Accidente en el hotel durante Su Estancia y:

- no necesita estar hospitalizado,
- no puede continuar Su Viaje y,
- Nuestro equipo médico recomienda que prolongue Su estancia

pagaremos los gastos de estancia en el 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. Envío de médico

Organizaremos y pagaremos una primera visita de un médico generalista en el lugar donde Usted esté alojado si se pone enfermo de forma imprevista o tiene un Accidente leve durante Su Estancia en el hotel.

**No intervenimos en casos graves o que no puedan resolverse en Su alojamiento ni en caso de urgencia vital; en esos casos, Le remitiremos a los servicios de urgencia locales.**

#### ¿Qué gastos pagamos?

El coste del desplazamiento del médico y de sus honorarios de esa primera visita.

Solo prestaremos este servicio en aquellos lugares donde dispongamos de una red médica adecuada.

#### 1.7. 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).

#### 1.8. 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 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.

Realizaremos dicho traslado utilizando los siguientes medios:

- Avión sanitario (solo en Europa y países ribereños del Mediterráneo)



## 1. ASISTENCIA MÉDICA

### Contenido de las coberturas



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

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.**

#### 1.9. Regreso de los Acompañantes asegurados al domicilio

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 no pueden volver a su domicilio porque:

- a Usted le hemos tenido que trasladar por Enfermedad Imprevista o Grave o por Accidente
- o
- 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.

#### 1.10. 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, o
- 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.

#### 1.11. Prolongación de estancia en el hotel de Acompañante "in situ"

Si Usted está hospitalizado durante Su Estancia por una Enfermedad Imprevista o por un Accidente ocurrido en el hotel pagaremos a un Acompañante asegurado los gastos de estancia en el 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 el 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 Su reserva del hotel.



## 1. ASISTENCIA MÉDICA

### Contenido de las coberturas



#### 1.12. Desplazamiento de Acompañante "in situ"

Si Usted está hospitalizado por una Enfermedad Grave o por un Accidente ocurrido en el hotel 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 del pago. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

#### 1.13. 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.

#### 1.14. 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 la persona que hemos desplazado 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 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 copia de las facturas y el justificante del pago para que podamos pagarle estos gastos. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

#### 1.15. Gastos de estancia en clínica 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 clínica 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 copia de las facturas y el justificante del pago para que podamos pagarle estos gastos. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

**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 el hotel de Acompañante in situ").**



## 1. ASISTENCIA MÉDICA

### Contenido de las coberturas



#### 1.16. Traslado de restos mortales

Si Usted fallece por cualquier motivo durante Su Estancia, 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 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 y
- 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 del mismo, 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**.

#### 1.17. Acompañante de restos mortales

Si Usted fallece durante la Estancia 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.

Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.



## 2. INTERRUPCIÓN DE ESTANCIA



### Lo que cubre Su Póliza

Si Usted tiene que interrumpir Su Estancia, 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.

Las causas aseguradas son:

- Fallecimiento de:
  - Usted o
  - un Familiar Directo.
- Accidente corporal o Enfermedad Grave que impliquen Su hospitalización y Le impida continuar Su Viaje.
- Accidente corporal o Enfermedad Grave que implique hospitalización de un Familiar Directo.
- 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 incendio, explosión, Robo o por la fuerza de la naturaleza.
- Si Le despiden de Su trabajo. Tiene que ser un despido no disciplinario.
- Si a Usted Le trasladan obligatoriamente en su trabajo y tiene que cambiar de domicilio.
- 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.
- Si a Usted Le convocan como parte, testigo de un tribunal o miembro de un jurado.

Las causas cubiertas tienen que producirse cuando Su Estancia ya ha comenzado.

#### ¿Qué gastos no pagamos?

- el coste correspondiente a este seguro
- los servicios contratados durante Su Estancia o después del inicio de la misma



### Lo que Su Póliza no cubre

#### Información Importante

Aquí indicamos las exclusiones relativas a esta garantía.

Debe consultar también las [Exclusiones Generales](#) que se refieren a todas las garantías de la Póliza.

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

- Su suicidio, intento de suicidio o autolesiones.
- Epidemias; Pandemias; enfermedades infecciosas de aparición repentina, a gran escala y propagación rápida en la población. También están excluidas las Cuarentenas derivadas de cualquiera de las causas descritas.
- 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 la Estancia contratada si no está descrita como causa cubierta en el artículo correspondiente.
- Cancelación de la Estancia 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 de la Estancia.
- Cancelación por cualquier enfermedad de carácter no grave, excepto las expresamente cubiertas.



## 2. INTERRUPCIÓN DE ESTANCIA

### Trámites en caso de Siniestro

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

Debe comunicar la anulación o interrupción de Su Estancia a la agencia de viajes, Tour Operador o proveedor del servicio de transporte y /o alojamiento tan pronto como lo sepa.

Si no lo ha hecho, no será de aplicación esta garantía.

#### GASTOS DE DE INTERRUPCIÓN DE ESTANCIA

 <https://ea.eclaims.europ-assistance.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 la misma.



#### Documentación que debe facilitarnos:

- Para que podamos pagar los gastos de continuación de Su Estancia Usted tiene que enviarnos:
  - Justificante emitido y sellado por un tercero que indique la causa que imposibilita continuar Su Estancia.

Este justificante:

  - Debe hacerlo un profesional cualificado.
  - No puede hacerlo Usted, ni un familiar directo, acompañante o un empleado Suyo
  - Debe incluir el motivo por de interrupció 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.
- Copia de la factura y/o de los recibos del pago de Su Estancia al proveedor. Nos reservamos el derecho a solicitar el original si lo consideramos necesario.
- Cualquier documento que le solicitemos para poder gestionar Su caso.



#### Consejo

Es indispensable que los gastos relativos a la anulación o interrupción del Viaje queden justificados en la documentación que le solicitamos.



### 3. SERVICIOS DE AYUDA EN VIAJE



#### Lo que cubre Su Póliza

Le prestaremos los siguientes servicios en caso de necesitarlos durante Su Viaje:

##### 3.1. 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. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario. En las facturas o justificantes debe constar el detalle.



#### Lo que Su Póliza no cubre



##### 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.

#### AYUDA EN VIAJE 24 HORAS



900 299 219 (desde España) +34 91 514 99 60 (desde el extranjero)

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. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.
- Cualquier documento que Le solicitemos para poder gestionar Su caso.



**Aviso Importante**

No estará cubierto por esta Póliza si Usted viaja a un país, región o área a los que una autoridad gubernamental de Su país de Domicilio Habitual haya recomendado no viajar o solo viajar en caso indispensable.

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

1. Hechos ocurridos con anterioridad al inicio de la Póliza.
2. Actos fraudulentos del Asegurado, Tomador y/o beneficiarios de la Póliza.
3. Enfermedades, lesiones o afecciones preexistentes o crónicas, padecidas por Usted antes de la contratación de la Póliza que se manifiesten antes del inicio de la Estancia y necesite anularlo por este motivo.
4. Enfermedades mentales, 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.
5. Su suicidio, intento de suicidio o autolesiones.
6. 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.
7. Enfermedades provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.
8. Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.
9. 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.
10. El traslado sanitario de enfermos o heridos originado por afecciones o lesiones que puedan ser tratadas "in situ".
11. Renuncia, retraso o adelanto voluntario por Su parte al traslado sanitario propuesto por Nosotros y acordado por Nuestro servicio médico.
12. 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.
13. Endodoncias, reconstrucciones estéticas de tratamientos dentales anteriores, prótesis, fundas e implantes dentales.
14. Queda particularmente excluido el reembolso de los gastos médicos quirúrgicos y farmacéuticos cuyo importe sea inferior a 50 euros.
15. Rescate de personas en montaña, sima, mar o desierto.
16. 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.
17. Consecuencias derivadas de conducir vehículos por vías no ordinarias o no adecuadas para la circulación.
18. Su participación como profesional de cualquier actividad deportiva.
19. Las consecuencias derivadas de la práctica de deportes de invierno.
20. La práctica de cualquier actividad deportiva y/o de aventura, de forma profesional o por la que se reciba remuneración (incluidos los entrenamientos). También se excluyen estas prácticas cuando el Asegurado participe en competiciones oficiales o federadas.

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:

- Conducción de vehículos a motor en carreras o rallies
- Embarcaciones a motor sin conductor
- Excursiones en moto de Trail, Quad y ATV
- Boxeo, halterofilia, lucha (en sus distintas clases), artes marciales
- Alpinismo de cualquier tipo, montañismo, vía ferrata, escalada acceso a glaciares, espeleología, rafting, hidrospeed, barranquismo, rappel, psicobloc, piragüismo en aguas bravas, busbob, hidrobob, ultratube
- Cualquier deporte realizado a más de 3.500 metros de altitud
- Deportes náuticos, subacuáticos y de submarinismo; descenso de cañones, esquí acuático, pesca submarina, espeleobuceo, surf, kite surf / Fly surf, body board, jet ski, barefoot sailing

- Free ride, descenso en bicicleta, free ride mountain bike, duatlón, triatlón, roller ski en carreteras de montaña, half pipe
- Ultratrails
- Slackline, highline, rap jumping, puenting, saltos desde acantilados, coastering, parkour
- Kitebuggy, parasailing
- Canicross
- Caza
- Hípica, polo, hockey sobre hielo
- Deportes aéreos en general (como paracaidismo, parapente, ala delta, la ascensión en globo, aerostación, vuelo libre, vuelo sin motor o similares)
- Toreo, capeas, encierro de reses bravas y cualquier participación en espectáculos taurinos;

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

21. El Hurto o simple extravío de los objetos, el dinero, las joyas, los documentos y el Robo de equipajes u objetos personales que se encuentren en vehículos o tiendas de campaña.
22. No indemnizaremos de forma independiente las partes que componen un objeto o los accesorios de este.
23. No indemnizaremos los perjuicios derivados de la pérdida o Robo de los objetos de valor mencionados o de su utilización indebida por terceras personas.
24. 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.
25. Overbooking, excepto para lo que indicamos en la cobertura "Demora de viaje por overbooking en medio de transporte aéreo".
26. Quedan excluidas las indemnizaciones por demoras producidas en vuelos no regulares.
27. Cualquier hecho consecuencia de que Usted no haya facturado en el punto de salida cuando debería haberlo hecho.
28. Queda expresamente excluida cualquier causa que motive que Usted tenga que cancelar la Estancia contratado si no está descrita como causa cubierta en el artículo correspondiente.
29. Cancelación de la Estancia por falta de vacuna, que no pueda vacunarse o que no pueda seguir el tratamiento médico necesario para viajar a determinados países.

30. 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.
31. Cualquier circunstancia meteorológica que implique no poder realizar la actividad prevista para el Viaje, excepto para la cobertura de declaración oficial de zona catastrófica.
32. Cualquier causa que no pueda demostrar mediante todos los documentos que justifiquen el motivo de la cancelación de la Estancia.
33. Interrupción de la Estancia por cualquier enfermedad de carácter no grave, excepto las expresamente cubiertas.
34. Guerras, manifestaciones, insurrecciones, movimientos tumultuosos populares, actos de Terrorismo, Sabotajes y Huelgas, estén o no declaradas oficialmente.
35. La transmutación del núcleo del átomo, así como de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas atómicas.
36. 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.
37. Su deseo de no viajar o de no estar disfrutando de su Estancia.
38. Cualquier persona que no figure como Asegurado en la Póliza.
39. No cumplir con las leyes o normativas que estén vigentes en el momento en que ocurra el suceso.
40. Quedan excluidos con carácter general aquellos siniestros que se produzcan como consecuencia del ejercicio de una actividad profesional, salvo aquellas de naturaleza comercial, artística que no requiera esfuerzo físico, o intelectual

### Aclaración Importante

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

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

La única excepción es si Usted sufre un Accidente en el hotel o Enfermedad Imprevista durante la Estancia 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.

## IMPAGO DE LA PÓLIZA

### Impago de la prima

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

- exigir el pago;
- cancelar la Póliza con efecto inmediato;
- negar el pago de cualquier Siniestro que Usted tenga pendiente;
- remitir los datos de la Póliza a Nuestras agencias de cobro para que puedan recuperar el dinero en Nuestro nombre y registrar la deuda pendiente.

## DERECHOS DE CANCELACIÓN

### Nuestros derechos para cancelar la Póliza

Nos reservamos el derecho a cancelar la Póliza o Su adhesión en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Si Usted hace una solicitud fraudulenta de asistencia, de indemnización o de pago de gastos.
2. Si Usted está implicado o lo ha estado en actividades delictivas o ilegales.
3. Si Su comportamiento hacia Nuestros empleados o prestatarios o el lenguaje que utiliza con ellos es amenazador u ofensivo.
4. Si el Tomador no paga la prima.
5. Si Usted actúa intencionadamente con falsedad.

En ninguno de los casos indicados reembolsaremos la prima.

### 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 y
- Si cancela en los 14 primeros días desde la fecha de inicio de la póliza.

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

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

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 [www.europ-assistance.es](http://www.europ-assistance.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

@ reclamaciones@europ-assistance.es

✉ EUROPEAN ASSISTANCE  
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 la Póliza o de Su 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

🌐 <http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx>

✉ DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDO DE PENSIONES  
Paseo de la Castellana, 44  
28046 MADRID



## Legislación y jurisdicción

Usted como Asegurado y Nosotros como Asegurador nos sometemos a la legislación y jurisdicción española a los efectos de la presente Póliza.

Será juez competente para el reconocimiento de las acciones derivadas de la Póliza el de Su Domicilio Habitual (el del Asegurado).

## Control

Nosotros, Europ Assistance, S.A., Sucursal en España, con domicilio en Paseo de la Castellana, 130 - 28046 Madrid, asume el riesgo contractualmente pactado; Europ Assistance 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.



## ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS?

Europ Assistance, 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.
- Realización de acciones comerciales y de marketing de otros productos y servicios de la Compañía Aseguradora.
- 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.

## COMUNICACIONES COMERCIALES

De conformidad con lo establecido en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, se informa que la Compañía Aseguradora podrá enviarle información y publicidad sobre productos o servicios comercializados por ella que sean similares al que Usted contrató. El interesado podrá oponerse, en cualquier momento, al envío de dichas comunicaciones comerciales electrónicas, remitiendo un correo electrónico, indicando en el asunto “BAJA COMUNICACIONES” a la siguiente dirección: [baja.cliente@europ-assistance.es](mailto:baja.cliente@europ-assistance.es)

## 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 Europ Assistance 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@europ-assistance.es](mailto:delegadoprotdatos@europ-assistance.es), adjuntando una fotocopia de su documento de identidad, para:

- Acceder a sus datos personales y obtener confirmación acerca de si en Europ Assistance 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 Europ Assistance 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 la calle Jorge Juan 6, 28001, Madrid.

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

#### Para contactar con PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

 [delegadoprotdatos@europ-assistance.es](mailto:delegadoprotdatos@europ-assistance.es)

 **EUROP ASSISTANCE**  
Att.: Delegado de Protección de Datos  
Paseo de la Castellana, 130 - 28046 MADRID



FLEXMYROOM ASISTENCIA GRUPO HOTELERO

RIESGOS CUBIERTOS	SUMAS ASEGURADAS POR PERSONA
<b>1. ASISTENCIA MÉDICA</b>	
1.1. Gastos médicos fuera del país de <u>Domicilio Habitual</u>	150.000 €
1.2. Gastos médicos en el país de <u>Domicilio Habitual</u>	6.000 €
1.3. Gastos Odontológicos	300 €
1.4. Traslado a hospital en caso de urgencia	Incluido
1.5. Prolongación de estancia en el hotel por <u>Enfermedad</u> o <u>Accidente</u> (máximo 14 días)	75 €/día
1.6. Envío de médico	Incluido
1.7. Orientación médica telefónica	Incluido
1.8. Traslado sanitario de enfermos y heridos	Incluido
- Si no lo organizamos <u>Nosotros</u>	3.000 €
1.9. Regreso de los <u>Acompañantes</u> asegurados al domicilio (incluidos en la misma reserva)	Incluido
1.10. <u>Acompañante</u> de menores o de personas dependientes	Incluido
1.11. Prolongación de estancia en hotel de <u>Acompañante</u> "in situ" (máximo 10 días)	300 €/día
1.12. Desplazamiento de <u>Acompañante</u> "in situ" (máximo 10 días)	20 €/día
1.13. Traslado de una persona para acompañar al <u>Asegurado</u> hospitalizado	Incluido
1.14. Gastos de estancia de una persona para acompañar al <u>Asegurado</u> hospitalizado (máximo 10 días)	300 €/día
1.15. Gastos estancia en clínica del <u>Acompañante</u> (máximo 10 días)	100 €/día
1.16. Traslado de restos mortales	Incluido
- Si no lo organizamos <u>Nosotros</u>	3.000 €
1.17. <u>Acompañante</u> de restos mortales (máximo 10 días)	100 €/día
<b>2. INTERRUPCIÓN DE ESTANCIA</b>	
2.1. Interrupción de <u>Estancia</u>	500 €
<b>3. SERVICIOS DE AYUDA EN VIAJE</b>	
3.1. Gastos de comunicación	Incluido

## ASISTENCIA

Consideramos COVID-19 como cualquier otra enfermedad. Por tanto, nuestras coberturas de Asistencia incluyen COVID-19 como una enfermedad más.

**Sin embargo, excluimos las consecuencias de la restricción de movimientos como resultado de la pandemia de Covid (Confinamientos, cierre de fronteras, estado de emergencia, cuarentenas generalizadas, etc).**

El importe máximo de los gastos que pagamos en cada caso es el indicado en las garantías afectadas de la modalidad contratada.

Lo que cubre Su Póliza

## Aclaración Importante

Tendrá derecho a las coberturas indicadas, siempre y cuando estén contempladas en la póliza que Usted ha contratado. Es posible que algunas de las garantías descritas aquí debajo no estén incluidas en Su póliza, y por tanto, no tendrá derecho a ellas. Por favor, lea atentamente Su póliza.

- Asistencia médica / hospitalaria si Usted enferma por COVID-19
- Prueba diagnóstica (PCR) para confirmar contagio por COVID-19 si:
  - Usted presenta síntomas
  - Usted no presenta síntomas, pero se lo exigen en un hospital o centro médico para tratarle por otra enfermedad o por un accidente
- Traslado de regreso a Su domicilio si Usted no puede regresar por los medios previstos porque ha estado enfermo por COVID-19
- Traslado de restos mortales si Usted fallece por COVID-19. Siempre que no haya impedimentos legales, gubernamentales o por medidas sanitarias.
- Prolongación de estancia en hotel / alojamiento si Usted está enfermo, pero no necesita hospitalización.  
La estancia en hotel debe ser prescrita por un médico.
- Regreso anticipado si un Familiar Directo Suyo:
  - Fallece por COVID-19 o
  - Está hospitalizado por COVID-19

Lo que Su Póliza no cubre

- Traslado de regreso a Su Domicilio Habitual si Usted no está enfermo, pero no puede regresar por los medios previstos por la situación de pandemia (cierre de fronteras o de aeropuertos, cancelación de vuelos, por ejemplo).
- Prolongación de estancia en hotel si Usted no está enfermo, aunque las autoridades hayan ordenado estar confinados o hayan restringido la movilidad.
- Regreso anticipado si un Familiar Directo Suyo está enfermo por COVID-19 de forma asintomática o con un proceso de la enfermedad que no necesita hospitalización.
- Coste de prueba diagnóstica (PCR):
  - si Usted no presenta síntomas,
  - si no se lo exigen para poder tratarle por cualquier otra enfermedad o por un accidente, o
  - si las autoridades del país donde se encuentre se lo piden después de que Usted haya pasado la Cuarentena por COVID-19 o se haya recuperado de la enfermedad.
- El resort / hotel donde está alojado es puesto en Cuarentena al completo.



 **europ  
assistance**  
*you live we care*

**EUROP ASSISTANCE S.A., Sucursal en España**  
**Paseo de la Castellana, 130 . 28046 Madrid**

W-2504100-E - Inscripción 1ª en Registro Mercantil de Madrid el 18-12-2019.  
Hoja M-709205. Folio 153. Tomo 39930. Libro de Sociedades