

ASISTENCIA EN VIAJE

CONDICIONES GENERALES PARA EUROPAMUNDO VACACIONES

Contrato: 588 Seguro en inclusión

Condiciones Generales

Para tener derecho a cualquiera de las garantías objeto de esta póliza, el Asegurado ha de ponerse en contacto con EUROP ASSISTANCE, mediante llamada al teléfono al teléfono 34 91 514 13 16, las 24 horas del día, 365 días al año.

Para reembolso de cualquier gasto relacionado con este seguro, podrá dirigirse a www.europ-assistance.es o al apartado de correos 36316 (28020 madrid) y será indispensable la presentación de facturas y justificantes originales.

LA DURACIÓN DEL SEGURO, EL ÁMBITO TERRITORIAL DE COBERTURA, ASÍ COMO EL PRODUCTO ELEGIDO Y SUS GARANTÍAS Y EXCLUSIONES, SERÁN LAS QUE FIGUREN O SE REFERENCIEN EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA PÓLIZA CONTRATADA.

1. CONTRATO DE ASISTENCIA EN VIAJE

El presente Contrato de Seguro se rige según la legislación vigente y por lo convenido en estas Condiciones Generales, así como las Especiales y Particulares de la Póliza que constituyen un todo unitario fundamentador del seguro, que solo cubre los riesgos en la misma especificados.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Garantizar contra las consecuencias de aquellos riesgos cuyas coberturas se especifican en la Póliza y que se produzcan como consecuencia de un evento fortuito **en el curso de un viaje** fuera del domicilio habitual, dentro del ámbito territorial cubierto y período contratado y con los límites señalados en la misma, así como proporcionar aquellos servicios definidos en las condiciones particulares. Las garantías del contrato surten efecto desde el inicio de los servicios prestados a través de EUROPAMUNDO y dejarán de surtir efecto una vez finalizado el viaje con **EUROPAMUNDO** o cuando el Asegurado haya sido repatriado al país de su Domicilio Habitual por **EUROP ASSISTANCE**.

3. DEFINICIONES COMUNES

ASEGURADOR

EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (en adelante **EUROP ASSISTANCE**), que asume el riesgo definido en el presente contrato.

TOMADOR DEL SEGURO

EUROPAMUNDO VACACIONES que con el Asegurador suscribe este contrato, y a la que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

ASEGURADO

La persona física, **con domicilio habitual en España, Portugal o cualquier país de América**, que viaje a través de la programación de Receptivos de EUROPAMUNDO VACACIONES y sea comunicada a EUROP ASSISTANCE.

FAMILIAR DIRECTO

Cónyuge o pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial, padres, suegros, hijos o hermanos del Asegurado.

ACCIDENTE

La lesión corporal o daño material sufrido durante la vigencia del contrato, que derive de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

ENFERMEDAD SOBREVENIDA

Únicamente estará cubierta por el presente contrato, salvo que se especifique expresamente, aquella alteración del estado de salud de un individuo sobrevenida durante el transcurso de un viaje cubierto por la póliza cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico u odontólogo legalmente reconocido, y que haga precisa la asistencia facultativa.

EQUIPAJE

Conjunto de ropas y enseres propios para el uso y la higiene personal necesarios en el transcurso del viaje, contenido en el interior de la/s maletas/s.

ROBO

Sustracción de las cosas muebles ajenas, con violencia o intimidación en las personas o empleando fuerza en las cosas.

HURTO

Sustracción de las cosas muebles ajenas, sin mediar violencia o intimidación en las personas ni fuerza en las cosas.

DURACIÓN DEL VIAJE

Las garantías se prestarán para viajes de una duración no superior a 35 días.

DOMICILIO HABITUAL

Se entiende por domicilio habitual del Asegurado el localizado en España, Portugal o cualquier país de América que se hace constar en la contratación del viaje, y desde el que se realicen los desplazamientos cubiertos en el presente contrato.

EXTRANJERO

Se entiende por extranjero a efectos de las garantías, el país distinto al del domicilio habitual del asegurado en España, Portugal o América.

4. ÁMBITO TERRITORIAL:

La asistencia será válida en Europa y países Ribereños del Mediterráneo.

Se excluyen, en todo caso, aquellos países que aún reflejados en el ámbito territorial contratado, durante el desplazamiento se hallen en estado de guerra, insurrección o conflictos bélicos de cualquier clase o naturaleza, aún cuando no hayan sido declarados oficialmente. En este caso EUROP ASSISTANCE reembolsará aquellos gastos cubiertos y debidamente justificados mediante la factura original acreditativa.

5. TRAMITES EN CASO DE SINIESTRO

Ocurrido un hecho que pudiera dar lugar a la prestación de alguna de las garantías cubiertas en el contrato, será requisito indispensable la comunicación inmediata del siniestro, desde España al teléfono 91 514.13.16, desde el extranjero al

34.91.514.13.16, u otro medio que deje constancia de la comunicación de dicho siniestro (telefax o telegrama), quedando expresamente excluidas con carácter general aquellas prestaciones que no hayan sido comunicadas previamente a EUROP ASSISTANCE y aquellas para las que no se hubiera obtenido la correspondiente autorización.

En caso de fuerza mayor que impida realizar este aviso, deberá efectuarse inmediatamente que cese la causa que lo impida.

Establecido el contacto, el Asegurado señalará: **nombre y apellidos, lugar donde se encuentra, teléfono de contacto**, e informará de las circunstancias del siniestro y del tipo de asistencia solicitada.

Recibida la notificación, **EUROP ASSISTANCE** dará las instrucciones necesarias con el objeto de que se preste el servicio requerido. Si el Asegurado actuase de forma contraria a las instrucciones impartidas por **EUROP ASSISTANCE**, serán de su cuenta los gastos en que incurra por dicho incumplimiento.

PARA REEMBOLSO DE CUALQUIER GASTO PODRÁ DIRIGIRSE A WWW.EUROP-ASSISTANCE.ES DONDE PODRÁ ACCEDER A "TRAMITACIONES ON LINE" PARA CREAR SU PROPIA SOLICITUD DE REEMBOLSO Y HACER EL SEGUIMIENTO DEL TRÁMITE, O AL APARTADO DE CORREOS 36316 (28020 MADRID). EN TODOS LOS CASOS SERÁ INDISPENSABLE LA PRESENTACIÓN DE FACTURAS Y JUSTIFICANTES ORIGINALES.

6. LÍMITES GARANTIZADOS

Las cuantías que figuran como límite en cada una de las garantías de este contrato, se entienden como importes máximos acumulables durante el viaje.

7. TRÁMITES EN CASO DE QUEJA POR PARTE DEL ASEGURADO

EUROP ASSISTANCE pone a disposición de los Asegurados un Servicio de Atención al Cliente cuyo Reglamento se puede consultar en la página web www.europ-assistance.es. Podrán presentar quejas los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores, dirigiendo escrito al Servicio de Atención al Cliente:

Dirección: Servicio de Atención al Cliente

Cl. Orense, 4 – Planta 14

28020- MADRID

e-mail: reclamaciones@europ-assistance.es

Dicho Servicio, que funciona de forma autónoma, atenderá y resolverá en un plazo máximo de 2 meses las quejas escritas que le son directamente dirigidas, cumpliendo así con la Ley ECO/734/2004 de 11 de marzo y Ley 44/2002 de 22 de noviembre.

Agotada la vía del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante podrá formular su queja ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones (adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), cuya dirección es:

Pº de la Castellana, 44

28046- MADRID

www.dgsfp.mineco.es/DGSFP/Comisionado/

8. SUBROGACIÓN

EUROP ASSISTANCE se subroga, hasta el total del coste de los servicios prestados por ella, en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra toda persona responsable de los hechos y que hayan motivado su intervención. Cuando las garantías realizadas en ejecución del presente Contrato sean cubiertas en todo o en parte por otra entidad Aseguradora, por la Seguridad Social o por cualquier otra institución o persona, **EUROP ASSISTANCE** quedará subrogada en los derechos y acciones del Asegurado frente a la citada compañía o institución. A estos efectos el Asegurado se obliga a colaborar activamente con **EUROP ASSISTANCE** prestando cualquier ayuda u otorgando cualquier documento que pudiera considerar necesario.

En cualquier caso **EUROP ASSISTANCE** tendrá derecho a utilizar o a solicitar del Asegurado la entrega del título de transporte (billete de tren, de avión, etc.) detentado por este, cuando los gastos de regreso hayan corrido a cargo de **EUROP ASSISTANCE**.

9. RESPONSABILIDAD

Acaecido un siniestro, EUROP ASSISTANCE no asumirá ninguna responsabilidad respecto a las decisiones y actuaciones que adopte el Asegurado contrarias a sus instrucciones o las de su Servicio Médico.

10. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El Asegurado y **EUROP ASSISTANCE** se someten a la legislación y jurisdicción española a los efectos del presente Contrato.

GARANTIAS CUBIERTAS

ASISTENCIA EN VIAJE

1. Gastos médicos en el extranjero (incluido España)

En caso de enfermedad sobrevenida o accidente del Asegurado acaecido con carácter imprevisto en el transcurso de un viaje por Europa, **EUROP ASSISTANCE** garantiza durante **hasta el límite de 3.000 euros** por cada asegurado, los gastos enumerados a continuación:

- Honorarios médicos.
- Medicamentos recetados por un médico o cirujano.
- Gastos de hospitalización.
- Gastos de ambulancia ordenados por un médico para un trayecto local.

En caso de que **EUROP ASSISTANCE** no haya intervenido directamente y para que tales gastos sean reembolsables, se deberán presentar las correspondientes facturas originales, que deberán ir acompañadas del informe médico completo, con sus antecedentes, diagnóstico y tratamiento, que permita establecer el carácter de la enfermedad sobrevenida.

Los gastos ocasionados serán en todo caso motivo de subrogación por EUROP ASSISTANCE a las percepciones que tenga derecho el Asegurado, por prestaciones de Seguridad Social o por cualquier otro régimen de previsión o aseguramiento privado al que estuviera afiliado.

EN CUALQUIER CASO SE ESTABLECE UNA FRANQUICIA DE 50 EUROS POR SINIESTRO A CARGO DEL ASEGURADO.

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

Cuando la naturaleza de la enfermedad sobrevenida o accidente imposibilite al Asegurado continuar el viaje, y no fuera necesario el ingreso en clínica o centro hospitalario, **EUROP ASSISTANCE** abonará los gastos que se deriven de la prolongación de estancia en hotel, prescrita por un médico, hasta un límite de 80 euros/día con un máximo de 10 días.

3. Traslado sanitario y/o repatriación por causas médicas

En caso de enfermedad sobrevenida o accidente del Asegurado, durante la vigencia del contrato y como consecuencia de un desplazamiento del lugar en que radica su domicilio habitual, y siempre que le imposibilite continuar el viaje, **EUROP ASSISTANCE**, tan pronto sea avisada, organizará los contactos necesarios entre su servicio médico y los médicos que atienden al Asegurado.

Cuando el servicio médico de **EUROP ASSISTANCE** autorice el traslado del Asegurado a un centro hospitalario mejor equipado o especializado cerca de su domicilio habitual en España, **EUROP ASSISTANCE** efectuará dicho traslado según la gravedad del mismo, mediante:

- Avión sanitario especial.
- Tren primera clase.
- Helicóptero sanitario.
- Ambulancia.
- Avión de línea regular.

El avión sanitario especial, solo se empleará en el ámbito geográfico de Europa y países ribereños del Mediterráneo.

Sólo se tendrán en cuenta las exigencias de orden médico para elegir el medio de transporte y el hospital donde deberá ser ingresado el Asegurado.

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

4. Regreso anticipado de los Asegurados acompañantes por traslado sanitario o muerte del Asegurado.

Cuando al Asegurado se le haya trasladado por enfermedad sobrevenida o accidente en aplicación de la prestación "Traslado sanitario y/o repatriación por causas médicas", o bien por fallecimiento y esta circunstancia impida al resto de los Asegurados su regreso hasta su domicilio por los medios inicialmente previstos, **EUROP ASSISTANCE** se hará cargo de los gastos correspondientes al transporte de los mismos hasta el lugar de su domicilio habitual o hasta el lugar donde esté hospitalizado el Asegurado trasladado, mediante billete de avión línea regular (clase turista) o tren (primera clase).

5. Gastos de desplazamiento y estancia de un familiar para acompañar al Asegurado hospitalizado.

Si el Asegurado, durante el viaje, debe estar hospitalizado más de cinco días y ningún Familiar Directo se encuentra a su lado, **EUROP ASSISTANCE** pondrá un billete de avión línea regular (clase turista) o tren (primera clase) ida y vuelta, a disposición de un acompañante desde el país del domicilio habitual del asegurado.

EUROP ASSISTANCE, abonará en concepto de gastos de estancia, el alojamiento en hotel, previa presentación de las facturas originales correspondientes **hasta 80 euros/día, y hasta un máximo de 10 días.**

6.- Gastos de estancia del acompañante también Asegurado para acompañar al Asegurado hospitalizado.

Si el Asegurado, durante el viaje, debe estar hospitalizado, **EUROP ASSISTANCE**, abonará en concepto de gastos de estancia, el alojamiento en hotel de un acompañante también Asegurado, previa presentación de las facturas originales correspondientes **hasta un límite de 80 euros/día, y hasta un máximo de 10 días.**

7.- Regreso anticipado del Asegurado en caso de defunción de un Familiar Directo.

En caso de defunción en el país del Domicilio Habitual de un familiar directo del asegurado que se halle en un desplazamiento cubierto por el presente contrato, **EUROP ASSISTANCE**, comunicado el hecho, organizará y pondrá a disposición del mismo y para asistir al sepelio, (en el periodo máximo de 7 días desde el fallecimiento) un billete de avión de línea regular (clase turista) o en tren (primera clase) hasta el lugar de inhumación en el país del Domicilio Habitual del Asegurado.

8. Repatriación de restos mortales

En caso de fallecimiento del Asegurado, acaecido en el transcurso de un desplazamiento cubierto en el presente contrato, **EUROP ASSISTANCE** organizará y tomará a su cargo el transporte de los restos mortales hasta el lugar de inhumación en el país de domicilio habitual del asegurado, dentro del término municipal de su Domicilio Habitual, así como los gastos de embalsamamiento, ataúd mínimo obligatorio y formalidades administrativas. **En ningún caso se extiende esta cobertura a los gastos de pompas fúnebres e inhumación**

9. Transmisión de mensajes urgentes (derivados de las garantías)

EUROP ASSISTANCE a través de un servicio de 24 horas, aceptará y transmitirá mensajes urgentes de los Asegurados, siempre que éstos no dispongan de otros medios para hacerlos llegar a su destino y siempre que éstos sean consecuencia de una garantía cubierta por el contrato.

EQUIPAJE

1. Indemnización por pérdida, daños y robo de equipaje.

Si en el transcurso de un viaje el equipaje facturado se pierde definitivamente o sufre un grave deterioro, por causa imputable a la Empresa transportista, **EUROP ASSISTANCE** garantiza el pago de una indemnización **hasta 30 euros/objeto y un máximo de 300 euros.**

Para poder acceder a la indemnización deberá acreditarse la pérdida o el daño producido mediante el justificante original facilitado por la Empresa Transportista.

En caso de robo de equipaje, será indispensable la presentación de la correspondiente denuncia formulada ante la autoridad competente en el lugar de los hechos junto con la reclamación ante el Establecimiento Público si el robo se hubiera producido en el mismo.

En todos los casos será necesaria la relación detallada y valorada de los objetos robados, perdidos o dañados, **así como la tarjeta de embarque original.**

También queda cubierto por esta garantía el equipaje transportado en los autobuses de EUROPAMUNDO que realicen los desplazamientos objeto del presente contrato.

No se indemnizarán de forma independiente las partes integrantes o accesorios de un objeto.

Quedan excluidos el hurto, el simple extravío, el dinero, las joyas, equipos electrónicos y digitales, los documentos, el robo de equipaje u objetos personales que se encuentren en vehículos o tiendas de campaña.

2.- Búsqueda y localización de equipaje.

En caso de que el Asegurado sufra una demora o pérdida de su equipaje, **EUROP ASSISTANCE** le asistirá en su búsqueda y localización, asesorándole en la gestión para interponer la correspondiente denuncia. Si el equipaje es localizado, **EUROP ASSISTANCE** lo expedirá hasta el Domicilio Habitual del Asegurado, siempre que no sea necesaria la presencia del propietario para su recuperación.

3. Reembolso de gastos por compra de artículos de primera necesidad

Si la demora en la entrega del equipaje facturado, por causa del transportista, es superior a 12 horas o transcurre una noche por medio, se reembolsarán los gastos por la compra en el lugar donde se ha producido la demora, de artículos de uso personal necesarios (debiendo presentarse las facturas originales correspondientes, la tarjeta de embarque original, así como el justificante original de la demora expedido por la compañía transportista) **y hasta un límite de 100 euros. Esta indemnización será deducible de la que corresponda al amparo de la prestación "Indemnización por pérdida, daños y robo de equipaje" de llegar a producirse la pérdida definitiva.**

También queda cubierto por esta garantía el equipaje transportado en los autobuses de EUROPAMUNDO que realicen los desplazamientos objeto del presente contrato.

No habrá lugar a esta garantía, si la demora o las compras de artículos de uso personal necesarios se producen en la provincia en la que el Asegurado tiene su domicilio habitual.

ACCIDENTE

Los Asegurados están incluidos en una póliza de accidentes colectiva suscrita por **EUROP ASSISTANCE**. El seguro garantiza la indemnización hasta un límite de **2.500 euros por muerte y hasta 6.000 euros por invalidez total del Asegurado**, con motivo de un Accidente ocurrido durante sus desplazamientos. **Válido sólo para personas de edades comprendidas entre 14 y 70 años en el caso de fallecimiento y hasta 65 años en el caso de invalidez.**

En caso de accidente aéreo, esta garantía solo será válida cuando el Asegurado viaje en condición de pasajero.

EXCLUSIONES

Las garantías detalladas en cada modalidad cesarán en el momento que finalicen la prestación de los servicios de EUROPAMUNDO para el viaje y las fechas contratadas, o cuando haya sido repatriado por EUROP ASSISTANCE, hasta su domicilio o centro hospitalario cercano a éste. Quedan excluidas con carácter general aquellas garantías que no hayan sido comunicadas previamente a EUROP ASSISTANCE y aquellas para las que no se hubiera obtenido la correspondiente autorización. A efectos de repatriación, será considerado domicilio habitual el que figure en la póliza del seguro. En cualquier caso quedan excluidas de las garantías aseguradas los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivadas de:

1. Enfermedades, lesiones o afecciones preexistentes o crónicas, padecidas por el Asegurado con anterioridad al inicio del viaje así como aquellas que se manifiesten en el transcurso del mismo.
2. Renuncia, retraso o adelanto voluntario por parte del Asegurado al traslado sanitario propuesto por EUROP ASSISTANCE y acordado por su servicio médico.
3. Enfermedades mentales, revisiones médicas de carácter preventivo (chequeos), curas termales, cirugía estética, el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida 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 éstos.
4. La participación del Asegurado en apuestas, desafíos o riñas.
5. Las consecuencias derivadas de la práctica de deportes de invierno.
6. La práctica de deportes en competición o competición motorizada (carrera o rally), así como la práctica de actividades peligrosas o de riesgo enumeradas a continuación:
 - ⇒ Boxeo, halterofilia, lucha (en sus distintas clases), artes marciales, alpinismo con acceso a glaciares, deslizamiento en trineos, inmersión con aparatos respiratorios, espeleología y esquí con saltos de trampolín.
 - ⇒ Deportes aéreos en general.
 - ⇒ Deportes de aventura, tales como rafting, puenting, hidrospeed, barranquismo y similares. En estos casos EUROP ASSISTANCE sólo intervendrá y tomará a su cargo, los gastos producidos por el Asegurado desde el momento en que éste se encuentre bajo tratamiento en un centro médico.
7. Suicidio, intento de suicidio o autolesiones del Asegurado.
8. Rescate de personas en montaña, sima, mar o desierto.
9. Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.
10. Actos dolosos del Tomador, Asegurado, o causahabiente de éstos.
11. Epidemias y/o enfermedades infecciosas de aparición repentina y propagación rápida en la población, así como las provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.
12. Guerras, manifestaciones, insurrecciones, movimientos tumultuosos populares, actos de terrorismo, sabotajes y huelgas, estén o no declaradas oficialmente. La transmutación del núcleo del átomo, así como de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas atómicas. 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.
13. Quedan excluidos el hurto, el simple extravío, el dinero, las joyas, los documentos, el robo de equipaje u objetos personales que se encuentren en vehículos o tiendas de campaña.
14. En caso de Seguro de Accidentes, quedan excluidos los accidentes laborales que sufran las personas en el ejercicio de su actividad.

Con independencia de lo anterior, quedan particularmente excluidas las siguientes situaciones:

1. El traslado sanitario de enfermos o heridos originado por afecciones o lesiones que puedan ser tratadas "in situ".
2. Los gastos de gafas y lentillas, así como la adquisición, implantación-sustitución, extracción y/o reparación de prótesis, piezas anatómicas y ortopédicas de cualquier tipo tales como collarín.
3. El reembolso de los gastos médicos, quirúrgicos y farmacéuticos cuyo importe sea inferior a 50 euros.

Recuerde que es imprescindible contactar con la central de asistencia 24 horas de Europ Assistance para solicitar cualquier prestación relacionada con el seguro de viaje. Siempre que contacte con nosotros indíquenos:

- Su nombre y apellidos
- Lugar y teléfono donde se encuentre
- Naturaleza de su problema

Europ Assistance le indicará el procedimiento a seguir en cada caso. Recuerde que en caso de solicitar asistencia médica, puede ser necesario su traslado al centro médico más adecuado a su estado de salud.

En ocasiones en las que la asistencia médica solicitada es relativa a un caso leve, el centro médico puede solicitar el abono por parte del asegurado de la correspondiente factura. Posteriormente el asegurado podrá solicitar el reembolso de los gastos realizados a Europ Assistance, según el procedimiento en caso de reembolso explicado anteriormente.