

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE ASISTENCIA EN VIAJE SUSCRITO ENTRE VIAJES DEZA, S.L. Y EUROP ASSISTANCE ESPAÑA S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

ASEGURADO

La persona física, **residente en España**, que adquiera un viaje a través de VIAJES DEZA, S.L. y que haya sido notificada a EUROP ASSISTANCE mediante una póliza de seguro.

EQUIPAJE

Conjunto de ropas y enseres propios para 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 mediación de violencia o intimidación en las personas ni fuerza en las cosas.

OBJETO

El presente Contrato de Seguro de Asistencia en Viaje, garantiza contra las consecuencias de aquellos riesgos cuyas coberturas se especifican más adelante y que se produzcan como consecuencia de un evento fortuito **en el curso de un viaje** fuera de su domicilio habitual, dentro del ámbito territorial cubierto y período contratado y con los límites señalados en la misma.

DOMICILIO HABITUAL

Se entiende por domicilio habitual del asegurado el localizado en España que se hace constar en el contrato, y desde el que se realicen los desplazamientos cubiertos en la presente póliza.

ÁMBITO TERRITORIAL

La asistencia será válida en Europa.

Se excluyen en todo caso aquellos países que 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.

FRANQUICIA KILOMÉTRICA

La asistencia será válida a partir de 35 kms. del domicilio habitual del asegurado.

PAGO DE LA PRIMA

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

TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

Ocurrido un hecho que pudiera dar lugar a la prestación de alguno de los servicios cubiertos en el contrato, será requisito indispensable obtener la correspondiente autorización de EUROP ASSISTANCE mediante la comunicación inmediata del siniestro, a través de llamada desde España al nº 902.11.75.43, desde el extranjero al nº 34-91-514.99.60, fax nº 91-514.99.50, telegrama, verbalmente o por correo.

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: **Número de contrato, 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 será indispensable la presentación de justificantes originales.**

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 prestaciones 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 considerarse necesario. En cualquier caso EUROP ASSISTANCE tendrá derecho a utilizar o a solicitar del

asegurado el reembolso 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.

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/

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.

LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El asegurado y EUROP ASSISTANCE se someten a la legislación y jurisdicción española para los efectos del presente contrato. Será juez competente para el reconocimiento de las acciones derivadas del contrato el del domicilio habitual del asegurado.

LÍMITES GARANTIZADOS

Las cuantías económicas que figuran como límite en cada una de las prestaciones de este contrato, se entienden como importes máximos acumulables durante el periodo contratado.

RECLAMACIONES

EUROP ASSISTANCE no admitirá reclamaciones interpuestas por el asegurado pasados los noventa días de la finalización de la prestación del servicio.

GARANTÍAS CUBIERTAS

1.- Gastos médicos

En caso de enfermedad o accidente del asegurado acaecido con carácter imprevisto en el transcurso de un viaje EUROP ASSISTANCE garantiza, durante la vigencia del Contrato y hasta un máximo de 3.000 euros en el extranjero y 600 euros en España, por período contratado y a 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.

Las cantidades garantizadas en el extranjero y en España no son adicionales.

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.

Los gastos odontológicos considerados de urgencia, excluidos la endodoncia, reconstrucciones estéticas de tratamientos anteriores, prótesis, fundas e implantes, quedan cubiertos dentro de los importes establecidos para esta garantía hasta el límite de 60 euros.

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 al que estuviera afiliado.

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

Cuando la naturaleza de la enfermedad 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 30 euros por día y hasta un máximo de 10 días.

3.- Traslado sanitario de enfermos y heridos

En caso de enfermedad o accidente del asegurado, durante la vigencia del contrato y como consecuencia de 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.
- Helicóptero sanitario.
- Avión línea regular.
- Tren primera clase.
- Ambulancia.

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.

Cuando al Asegurado se le haya trasladado por Enfermedad Sobrevvenida o Accidente en aplicación de la prestación "Traslado sanitario de enfermos y heridos", 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.- Transporte de restos mortales.

En caso de fallecimiento del asegurado, acaecido en el transcurso de un desplazamiento cubierto en la póliza, EUROP ASSISTANCE organizará y tomará a su cargo el transporte de los restos mortales hasta el lugar de su inhumación en España en el término municipal de su residencia 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.**

6.- Desplazamiento de una persona 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 con domicilio habitual en España.

EUROP ASSISTANCE, abonará en concepto de gastos de estancia, el alojamiento en hotel, previa presentación de las facturas correspondientes hasta 30 euros por día y hasta un máximo de 10 días.

7.- Regreso del asegurado en caso de defunción de un familiar

En caso de defunción en España del cónyuge, padres, hijos o hermanos del asegurado que se halle en un desplazamiento cubierto por la presente Póliza, 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 ida y vuelta en avión de línea regular (clase turista) o en tren, (primera clase), o dos billetes de vuelta cuando se regrese junto a un acompañante también asegurado y hasta el lugar de inhumación en España.

8.- 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 en España, siempre que no sea necesaria la presencia del propietario para su recuperación.

9.- 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 como indemnización hasta 20 euros por objeto y hasta un máximo de 150 euros.

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

En caso de robo de equipaje, será indispensable la presentación de la correspondiente denuncia formulada ante la autoridad competente 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.

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, los documentos, el robo de equipaje u objetos personales que se encuentren en vehículos o tiendas de campaña.

10.- Gastos de anulación de viaje no iniciado.

Se garantiza el reembolso hasta 300 euros, por los gastos de anulación de viaje que se produzcan a cargo del Asegurado y le sean facturados por aplicación de las Condiciones Generales de venta, según la legislación vigente de agencias de viajes, siempre que se anule el viaje antes del inicio de vigencia de la póliza, después de la suscripción del seguro, debiendo haber transcurrido al menos 72 horas entre la contratación de la póliza y el hecho generador de la cancelación del viaje y por una de las causas siguientes:

- Enfermedad o accidente que requiera hospitalización como mínimo de una noche, o inmovilización de al menos 8 días acreditada por certificación médica oficial, o fallecimiento del Asegurado, su cónyuge, hijos, padres o hermanos.
- Asunto grave que afecte a la propiedad inmobiliaria del Asegurado y haga indispensable su presencia.

La solicitud de reembolso de gastos, deberá acompañarse de los oportunos certificados médicos o de daños; de las facturas originales del coste del viaje contratado, del justificante del pago de los gastos de anulación y del boletín de suscripción o de reserva o fotocopia del billete.

11.- Responsabilidad Civil.

Los asegurados están incluidos en una póliza de responsabilidad civil colectiva suscrita por EUROP ASSISTANCE. El seguro garantiza la indemnización hasta 30.100 euros por daños personales, materiales y/o sus perjuicios consecuenciales que puedan ser exigibles al asegurado, conforme a la legislación vigente en el país correspondiente, por responsabilidad de naturaleza extracontractual.

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

12.- 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.

EXCLUSIONES

Las presentes garantías cesarán en el momento que el asegurado regrese a su domicilio habitual o lugar de residencia en España, o cuando haya sido repatriado, por EUROP ASSISTANCE, hasta su domicilio o centro hospitalario cercano a este. Quedan 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 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 a la firma del Contrato o de su renovación o prórroga así como aquellas que se manifiesten durante la vigencia del mismo y con anterioridad al inicio del viaje.
2. Renuncia, retraso o adelanto voluntario por parte del asegurado del 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.
Asimismo, queda excluido el diagnóstico, seguimiento y tratamiento del embarazo, interrupción voluntaria del mismo y partos, salvo que se trate de atención de carácter urgente, y siempre anterior al sexto mes.
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.
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. 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.
12. 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.

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.
3. Los gastos médicos, quirúrgicos y farmacéuticos cuyo importe sea inferior a 30 euros.