



# Seguro de viaje

## Condiciones Generales de Seguro y de Asistencia

**PACK CANCELACIÓN** Contrato No IB1800349FRPA0

**PACK INTEGRAL** Contrato No IB1800349FRPA1

**PACK ESTANCIA COOL** Contrato No IB1800349FRPA3



### GARANTÍAS Y PRESTACIONES

	PACK CANCELACIÓN	PACK INTEGRAL	PACK ESTANCIA COOL
Cancelación de viaje	✓	✓	
Retraso en la llegada		✓	
Equipaje y efectos personales		✓	✓
Rotura de material deportivo o de ocio y nieve		✓	✓
Responsabilidad civil vacaciones		✓	✓
RC privada en el extranjero		✓	✓
RC deporte		✓	✓
Gastos de interrupción de la estancia		✓	✓
Interrupción de actividad		✓	✓
Asistencia		✓	✓



# Sumario

<i>Condiciones Generales Pierre &amp; Vacances</i>	4
<i>Tabla de garantías</i>	5
<i>Algunos consejos</i>	7
<i>Información general sobre el seguro y la asistencia</i>	8
⑧ 1. Objeto del contrato	8
⑧ 2. Definiciones	8
⑧ 3. ¿Cuál es la naturaleza de los desplazamientos cubiertos?	10
⑧ 4. ¿Cómo utilizar nuestros servicios?	10
⑧ 5. ¿Qué debe hacer con los billetes de medios de transporte?	10
<i>Las garantías de seguro</i>	11
⑧ 1. Cancelación de la estancia (Pack Cancelación & Pack Integral)	11
⑧ 2. Retraso en la llegada (Pack Integral)	12
⑧ 3. Equipaje y efectos personales (Pack Integral & Pack Estancia Cool)	12
⑧ 4. Rotura de material deportivo o de ocio y nieve (Pack Integral & Pack Estancia Cool)	13
⑧ 5. Responsabilidad civil vacaciones (Pack Integral & Pack Estancia Cool)	14
⑧ 6. Responsabilidad civil privada en el extranjero (Pack Integral & Pack Estancia Cool)	15
⑧ 7. Responsabilidad civil deporte (Pack Integral & Pack Estancia Cool)	16
⑧ 8. Gastos de interrupción de la estancia (Pack Integral & Pack Estancia Cool)	17
⑧ 9. Interrupción de actividades deportivas o de ocio (Pack Integral & Pack Estancia Cool)	17

## *Las prestaciones de asistencia*

### *(Pack Integral & Pack Estancia Cool)*

⑧ 1. Asistencia en caso de enfermedad o lesión durante el viaje	19
⑧ 2. Gastos médicos	20
⑧ 3. Asistencia en caso de fallecimiento	20
⑧ 4. Asistencia en viaje	21
⑧ 5. Asistencia después del viaje	21
⑧ 6. Asistencia en carretera	23
⑧ 7. SOS “objeto olvidado”	25

## *Generalidades del contrato de seguro*

⑧ 1. Adhesión	26
⑧ 2. Duración	26
⑧ 3. Prima	26
⑧ 4. Liquidación de una reclamación	26
⑧ 5. Exclusiones generales	26
⑧ 6. Subrogación	27
⑧ 7. Otros seguros	27
⑧ 8. Legislación aplicable y jurisdicción competente	27
⑧ 9. Plazos de prescripción	27
⑧ 10. Cesión	27
⑧ 11. Protección de datos de carácter personal	27
⑧ 12. Procedimiento de reclamación	28
⑧ 13. Procedimiento de quejas	29

# Condiciones Generales

## PIERRE & VACANCES

La presente póliza es un contrato de seguro colectivo suscrito por PV-CP DISTRIBUTION con EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH, vía AON France, en nombre de sus clientes que hayan reservado un Viaje en una página web, por correo electrónico, por teléfono o en las inmediaciones de un distribuidor (incluido el Organizador de viajes) convirtiéndose en clientes del programa de seguro.

EUROP ASSISTANCE, Sociedad Anónima de derecho francés con un capital social de 35.402.786 €, inscrita en el Registro Mercantil de Nanterre con el no 451 366 405, regida por el Código de Seguros de Francia, con domicilio social en 1, promenade de la Bonnette – 92230 Gennevilliers, Francia.

Actúa asimismo en nombre y representación de su sucursal irlandesa, con nombre comercial EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH, con establecimiento principal en 4th Floor, 4/8 Eden Quay, Dublín 1, D01 N5W8, Irlanda, inscrita en el Registro Mercantil de Irlanda con el certificado no 907089.

Vía AON France, Corredor de Seguros y Reaseguros con un capital social de 46.027.140 €, inscrita en el Registro de Intermediarios de Seguros ORIAS con el no 07 001 560 y en el Registro Mercantil de París con el no 414 572 248, con domicilio social en 31-35, rue de la Fédération, 75015 París, Francia.

**Este contrato de seguro no es obligatorio.**

El seguro está compuesto por las presentes Condiciones Generales y por el Certificado de seguro. En caso de contradicción o incoherencia entre ambos documentos, el Certificado de seguro prevalece sobre las Condiciones Generales.

### Ⓜ | Sanciones internacionales

Este seguro no dará cobertura en caso de que las resoluciones de las Naciones Unidas o las sanciones comerciales y económicas, las leyes o normas de la Unión Europea u otro régimen de sanciones que le sea aplicable prohíban que el Asegurador proporcione cobertura. En concreto en relación a países ya sancionados como Corea del Norte, Sudán, Siria, Crimea, Iraq, Afganistán y Pakistán. (“en lo sucesivo, el Régimen de Sanciones”).

Se acuerda y entiende que la Aseguradora no podría poner en práctica ninguna acción que implique una conexión directa o indirecta con una persona, entidad, territorio, país u organización sancionada. Ninguna obligación contractual puede tener por objeto o efecto una violación de las reglas del Régimen de Sanciones y la Aseguradora no incurrirá en responsabilidad u obligación con respecto al pago de compensaciones o indemnizaciones de ningún tipo debido a esta abstención de puesta en práctica.

### Fecha de efecto y vencimiento de las garantías

GARANTÍAS	FECHA DE EFECTO	VENCIMIENTO DE LAS GARANTÍAS
GASTOS DE CANCELACIÓN	El día de contratación de la póliza	El día de partida
OTRAS GARANTÍAS	El día de partida	El día de regreso del viaje

**ATENCIÓN: todas las garantías vencen automáticamente 30 días después de la partida del Asegurado.**



# Tabla de garantías

## GARANTÍAS DE SEGURO

Límite / persona\* (impuestos incluidos)

Pack CANCELACIÓN  
Pack INTEGRAL  
Pack ESTANCIA COOL

### Cancelación de viaje

Según las condiciones del baremo de gastos de cancelación. Reembolso máximo de 6.500 € / persona y 32.000 € / evento

- Enfermedad, accidente o fallecimiento
- Eventos profesionales
- Daños materiales graves
- Causas justificadas
- Atentado y evento grave en el lugar de destino
- Falta o exceso de nieve

Sin franquicia

Franquicia de 10 % con un mínimo de 50 € / alojamiento



### Retraso en la llegada

- Reembolso de las noches de estancia no disfrutadas Sin franquicia



### Equipaje y efectos personales

- Robo, extravío o deterioro de equipaje, efectos personales y material deportivo o de ocio durante su transporte y durante la estancia

1.500 €

Franquicia

30 € por asegurado y por siniestro

- Robo de objetos de valor

750 €

- Compensación por demora en la entrega de equipaje

300 €



### Rotura de material deportivo o de ocio y nieve

- Reembolso del alquiler del material de sustitución
- Daños del material deportivo o de ocio y nieve durante el transporte realizado por una empresa de transporte y durante su estancia

Hasta 150 € por persona y por siniestro

Hasta 1.500 € por asegurado y por siniestro



### Responsabilidad civil vacaciones

- Límite global de la garantía
- por daños personales y daños inmateriales consecuencia de daños personales cubiertos
- por daños materiales y daños inmateriales consecuencia de daños materiales cubiertos
- por reclamaciones de vecinos y terceros

4.500.000 € / Evento

4.500.000 € / Evento

150.000 € / Evento

150.000 € / Evento

Franquicia absoluta por Siniestro

75 €



### RC Privada en el extranjero

- Conjunto de todos los daños: personales, materiales e inmateriales indirectos

Máx. 4.500.000 € / Evento

- Por daños personales e inmateriales indirectos 4.500.000 € / evento

- Por daños materiales e inmateriales indirectos 45.000 € / evento

Franquicia absoluta por siniestro 75 €



### RC Deporte

- Conjunto de todos los daños: personales, materiales e inmateriales indirectos

Máx. 150.000 € / evento

- Por daños personales e inmateriales indirectos 150.000 € / evento

- Por daños materiales e inmateriales indirectos 45.000 € / evento

Franquicia absoluta por siniestro 150 €



### Gastos de interrupción de la estancia

- Reembolso de los servicios contratados y no utilizados en caso de repatriación médica, hospitalización, fallecimiento o regreso anticipado

Indemnización proporcional, con un máximo de 6.500 € / alojamiento cubierto y 32.000 € / evento

Reembolso del billete de vuelta no utilizado hasta el 50 % del importe del billete de avión de ida y vuelta por asegurado (Máximo 6.500 € por alojamiento)



### Interrupción de actividad

- Indemnización en caso de interrupción de la práctica de actividades deportivas o de ocio a consecuencia de una enfermedad, accidente, falta o exceso de nieve o evento climático excepcional

Indemnización proporcional al número de días de actividad no disfrutados hasta 500 € / asegurado

Indemnización en caso de robo o extravío del forfait proporcional al número de días de forfait no utilizados, hasta 300 € por persona.

La garantía cubre asimismo:

- a los menores asegurados si el adulto debe interrumpir su actividad y, en consecuencia, ninguna otra persona puede realizar la actividad con los menores

- a un adulto acompañante tras la interrupción de la actividad de un menor asegurado.

Las actividades pagadas en el lugar de la estancia quedan cubiertas si pueden presentarse los justificantes correspondientes



\* Tipos vigentes

## GARANTÍAS DE ASISTENCIA

Límite / persona\* (impuestos incluidos)

Pack ESTANCIA COOL  
Pack INTEGRAL  
Pack CANCELACIÓN



### Asistencia en caso de enfermedad o lesión

- Traslado/repatriación
- Regreso de familiares asegurados o de 4 acompañantes asegurados
- Cuidado de menores
- Prolongación de la estancia
- Visita de 2 parientes en caso de hospitalización (Hospitalización > 3 días)
- Regreso anticipado en caso de hospitalización de un familiar
- Conductor sustituto
- Atención psicológica en caso de trauma significativo tras una Enfermedad o accidente cubierto

Gastos reales  
Billete de vuelta

Billete de ida y vuelta o azafata  
Hotel 100 € / noche (máx. 4 noches)  
Hotel 100 € / noche (máx. 4 noches)

Billete de vuelta

Billete de ida o conductor  
Máx. 2 conversaciones telefónicas por asegurado



### Gastos médicos

- Reembolso complementario de gastos médicos y anticipo para gastos de hospitalización:
  - en su país de domicilio
  - en el extranjero
  - servicios odontológicos de urgencia

1.000 €  
30.000 €  
300 €  
30 €

Franquicia



### Asistencia en caso de fallecimiento

- Traslado de restos mortales
- Gastos de ataúd o urna
- Regreso de Familiares o de 4 acompañantes asegurados
- Regreso anticipado en caso de fallecimiento de un Familiar

Gastos reales  
2.500 €  
Billete de vuelta

Billete de vuelta



### Asistencia en viaje

- Gastos de búsqueda y/o rescate en mar y en montaña
- Gastos de búsqueda y/o rescate en zona de esquí (solo en Francia)
- Anticipo de fianza en el extranjero
- Honorarios de abogados en el extranjero
- Regreso anticipado en caso de siniestro en el domicilio
- Transmisión de mensajes urgentes (solo desde el extranjero)
- Envío de medicamentos
- Asistencia en caso de robo, extravío o destrucción de documentos de identidad o medios de pago

1.500 € por persona asegurada por siniestro  
Gastos reales

15.000 €  
1.500 €  
Billete de vuelta

Gastos de envío  
Anticipo de 1.500 €



### Asistencia después del viaje

- Enfermería domiciliaria
- Entrega de comidas a domicilio
- Entrega de medicamentos a domicilio
- Entrega de compras a domicilio
- Cuidado de menores en el domicilio del asegurado
- Transporte de mascotas al domicilio de un pariente, en una única dirección, a cargo de un profesional
- Cuidado de mascotas
- Ayuda doméstica
- Confort hospitalario
- Apoyo pedagógico: en caso de repatriación y hospitalización o de inmovilización en el domicilio de un menor beneficiario durante al menos 2 semanas

Máx. 20 horas (30 € / hora)  
Entrega de comidas durante 15 días (30 € / día)  
Gastos de entrega  
Entrega 1 vez por semana durante 15 días (15 € / entrega)  
Billete de ida y vuelta de un pariente o persona cualificada para la atención a domicilio máx. 20 horas (25 € / hora)  
Máx. 230 € / transporte, con independencia del número de animales, en un radio máximo de 100 km

Gastos de alojamiento y mantenimiento durante un máximo de 10 días (23 € / día), con independencia del número de animales  
Máx. 20 horas (20 € / hora)  
Alquiler de un televisor durante la hospitalización hasta un máximo de 70 €  
Máx. 20 horas de clase (20 € / hora)



### Asistencia en carretera

- Reparación y remolque
- Continuación del viaje y regreso al domicilio o recuperación del vehículo reparado (reparación > 4 horas)

Máx. 250 €  
Taxi o vehículo alquiler, máx. 500 €



### Asistencia "SOS objeto olvidado"

- Objetos olvidados en la propiedad alquilada

Reembolso de gastos de envío hasta 3 kg / objeto



\* Tipos vigentes

# Alguno CONSEJOS

## ⌚ Antes de viajar al extranjero

- Solicite los formularios correspondientes a la duración, la naturaleza y el país de destino de su Viaje (existe legislación específica para el Espacio Económico Europeo). Su organismo de Seguridad Social le proporcionará los formularios necesarios para cubrir directamente sus gastos médicos en caso de Enfermedad o Accidente.
- Si su destino se encuentra fuera de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo (E.E.E.), antes de partir averigüe si el país al que viaja ha concluido convenios de asistencia sanitaria con España. Infórmese en la Seguridad Social para saber si está cubierto por dicho convenio y si debe realizar algún trámite (recoger formularios, etc.). Diríjase al organismo pertinente para obtener los documentos necesarios antes del viaje (en España diríjase a su oficina de la Seguridad Social).
- No olvide sus medicamentos si está bajo tratamiento y, dependiendo del destino y el medio de transporte elegido, infórmese de las condiciones para su transporte.
- Nuestros servicios no reemplazan en ningún caso a los servicios de asistencia de emergencia. Por lo tanto, especialmente si practica una actividad física o motora de riesgo o si se desplaza a una zona aislada, le recomendamos que antes del viaje se asegure de que las autoridades competentes del país de destino cuentan con servicios de asistencia de emergencia capaces de responder a una eventual petición de auxilio.
- Puede ser importante conocer los números de sus claves en caso de robo o extravío; tome la precaución de anotar esas referencias.

- Asimismo, será más fácil sustituir sus documentos de identidad o medios de pago en caso de robo o extravío si ha tenido la precaución de fotocopiarlos y de anotar los números de pasaporte, carnet de identidad y tarjeta de crédito, que no conservará junto con los originales.

## ⌚ Durante el viaje

En caso de Enfermedad o Lesión, póngase en contacto con nosotros lo antes posible, después de haber avisado a los servicios de asistencia de emergencia (ambulancia, bomberos, etc.), a los que no podemos reemplazar.

## ⌚ | Atención

Le recomendamos que lea atentamente las presentes Condiciones Generales. Dichas Condiciones Generales establecen los derechos y deberes recíprocos de las partes y responden a las preguntas que pueda tener el Asegurado.



# Información general

## SOBRE EL SEGURO Y LA ASISTENCIA

### 1. Objeto del contrato

El objeto de las presentes Condiciones Generales del contrato de seguro y asistencia celebrado entre EUROP ASSISTANCE, empresa regida por el Código de Seguros de Francia, y el Tomador es estipular los derechos y obligaciones recíprocas de EUROP ASSISTANCE y los Asegurados definidos a continuación. El contrato se rige por el Código de Seguros.

### 2. Definiciones

#### A. DEFINICIONES APLICADAS AL CONJUNTO DE LAS GARANTÍAS DE SEGURO Y ASISTENCIA

A los efectos de la presente póliza, se entiende por:

##### CLIENTE

Cliente del Tomador que ha decidido afiliarse al contrato de seguro.

##### ADHESIÓN

La Adhesión del Cliente a la Póliza de seguro colectiva, a fin de beneficiarse de las coberturas proporcionadas en relación con un Viaje específico.

##### ACCIDENTE (PERSONAL)

Evento que deriva de una causa externa, súbita y no intencionada que provoca daños corporales a una persona física.

##### ASEGURADO

Se consideran Asegurados:

- La persona que haya reservado una estancia con PIERRE & VACANCES,
- Así como todos los ocupantes habituales del alojamiento.

A condición de que su Domicilio se encuentre en un país del Espacio Económico Europeo (E.E.E.).

En el presente contrato los Asegurados también aparecen denominados como "usted".

##### ASEGURADOR

Las Garantías de seguro y las Prestaciones de asistencia son asumidas por EUROP ASSISTANCE, Sociedad Anónima regida por el Código de Seguros de Francia con un capital social de 35.402.786 €, inscrita en el Registro Mercantil de Nanterre con el no 451 366 405, con domicilio social en 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Francia, actuando a través de su sucursal irlandesa, con nombre comercial EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH y cuyo establecimiento principal se encuentra en 4<sup>th</sup> Floor, 4/8 Eden Quay, Dublín 1, D01 N5W8, Irlanda, inscrita en el Registro Mercantil de Irlanda con el certificado no 907089.

En el presente contrato la empresa EUROP ASSISTANCE también aparece denominada como "nosotros".

##### LESIÓN

Daño corporal del Asegurado, certificado por un médico, que deriva de una causa externa violenta, súbita e imprevisible.

##### CERTIFICADO DE SEGURO

Confirmación escrita o documento en formato electrónico dirigido al Asegurado para confirmar su suscripción a la póliza.

##### FECHA DE PARTIDA

La fecha de inicio del Viaje que figura en la factura emitida a nombre del Asegurado por el Tomador, el Organizador de viajes o el distribuidor autorizado.

##### FECHA DE REGRESO

La fecha de regreso del Viaje que figura en la factura emitida a nombre del Asegurado por el Tomador, el Organizador de viajes o el distribuidor autorizado.

##### DOMICILIO

Lugar principal y habitual de residencia que figura como Domicilio en su declaración de la renta y se encuentra en uno de los países del Espacio Económico Europeo.

##### ZONA DE ESQUÍ

Conjunto de pistas de descenso que incluye las pistas balizadas (aprobadas en la normativa municipal) y la zona fuera de pistas.

##### ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO

Se entiende por Espacio Económico Europeo los países siguientes: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumanía, Reino Unido, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia, Andorra, Principado de Mónaco.

##### EFECTIVO

Billetes de banco o monedas que lleva encima durante el Viaje.

##### EXTRANJERO

Cualquier país del mundo a excepción de su país de Domicilio y de los países excluidos.

##### EVENTO

Situación cubierta por las presentes Condiciones Generales que motiva una solicitud de intervención del Asegurador.

##### EVENTO GRAVE EN EL LUGAR DE DESTINO

Las causas susceptibles de ser consideradas Evento grave a los efectos del presente contrato son las siguientes:

- eventos climáticos de gran intensidad que cumplan las siguientes condiciones acumulativas: eventos climáticos tales como inundaciones por desbordamiento de cursos de agua, inundaciones por escorrentías, inundaciones y choques mecánicos resultado de la acción de olas, inundaciones por sumergimiento marino, aludes de barro, torrentes de lava, maremotos, terremotos, seísmos, erupciones volcánicas, ciclones, tormentas de intensidad anormal y que sean clasificados como catástrofe natural si tienen lugar en España o que hayan causado considerables daños materiales y/o humanos si tienen lugar en el Extranjero;
- eventos sanitarios graves en el país o zona de destino considerados como tales por la Organización Mundial de la Salud y que conlleven riesgo de pandemia o epidemia;
- eventos políticos de gran intensidad y duración que perturben gravemente el orden interno de un Estado o supongan conflictos armados entre varios Estados o entre grupos armados en el seno de un mismo Estado. Se tienen especialmente en cuenta las zonas o países formalmente desaconsejados por el Ministerio de Asuntos Exteriores.

##### FRANQUICIA

Parte de los gastos que queda a cargo del Asegurado. Los importes de las Franquicias aplicables a cada garantía **se precisan en la Tabla de Garantías.**

##### GARANTÍAS DE SEGURO

Se entiende por "Garantías de seguro" las garantías descritas en las Condiciones Generales de seguro adjuntas a la presente póliza, con las condiciones y hasta los límites enumerados en este documento.

##### HUELGA

Interrupción colectiva del trabajo por parte de los empleados para defender reivindicaciones de carácter profesional.

##### HOSPITALIZACIÓN

Ingreso de un Asegurado en un centro hospitalario (hospital o clínica) prescrito por un médico a consecuencia de una Enfermedad o Accidente,

que implica pasar al menos una noche en el centro hospitalario y está justificado por un certificado de Hospitalización.

### INMOVILIZACIÓN

Incapacidad física (total o parcial) de desplazarse después de una Enfermedad o Accidente certificada por un facultativo y que requiere descanso en el Domicilio o en el lugar de estancia. Deberá justificarse con un certificado médico o, dependiendo del Asegurado, con una baja laboral fundamentada.

### ENFERMEDAD

Alteración del estado de salud por motivos distintos al daño corporal.

### MÉDICO ASESOR

Facultativo designado por el Asegurador para determinar el estado de salud del Asegurado.

### FAMILIAR

Son Familiares del Asegurado su cónyuge, pareja de hecho o persona con la que cohabita bajo un mismo techo, los hijos legítimos, naturales o adoptados del Asegurado, sus padres, hermanos, abuelos, suegros (es decir, los padres del cónyuge del Asegurado) y sus nietos.

### PAÍS DE ORIGEN

País en el que se encuentra su Domicilio.

### PRESTACIONES DE ASISTENCIA

Se entiende por "Prestaciones de asistencia" las prestaciones descritas en las Condiciones Generales de asistencia adjuntas a la presente póliza, con las condiciones y hasta los límites enumerados en este documento.

### SUSTITUTO PROFESIONAL

Persona que sustituye al Asegurado en su lugar de trabajo durante el Viaje.

### SINIESTRO

Hecho aleatorio cuyas consecuencias llevan a invocar alguna de las garantías del presente contrato.

### SINIESTRO EN EL DOMICILIO

Robo, incendio o daños por agua en su Domicilio durante su Viaje y justificado por los documentos enumerados en el apartado "REGRESO ANTICIPADO EN CASO DE SINIESTRO EN EL DOMICILIO DURANTE EL VIAJE".

### TOMADOR

El Organizador del Viaje, que contrata la presente póliza para otros beneficiarios, denominados en lo sucesivo Asegurados.

### TERCERO

Persona física distinta del Asegurado, un Familiar, o un compañero de Viaje. En el marco de las garantías "RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA EN EL EXTRANJERO" y "RESPONSABILIDAD CIVIL DEPORTE", esta definición no contempla a las personas que puedan invocar la responsabilidad profesional del Asegurado en virtud de un contrato celebrado en el ámbito de la actividad laboral del Asegurado.

### VIAJE/ ESTANCIA

Transporte y/o Estancia previstos durante el período de vigencia del contrato y organizados, vendidos o realizados por el Organismo o Intermediario habilitado con el que se contrata la presente póliza, a excepción de los viajes que tienen por objeto la realización de prácticas o de un curso escolar o universitario.

## B. DEFINICIONES ESPECÍFICAS A LAS GARANTÍAS DE SEGURO

A los efectos de la presente póliza, se entiende por:

### ACCIDENTE GRAVE

Evento que afecta a una persona física derivado de una causa súbita, imprevisible, externa y ajena a su intencionalidad y que le impide desplazarse por sus propios medios.

### CANCELACIÓN

Anulación del Viaje reservado a consecuencia de los motivos y circunstancias cubiertos por la garantía "CANCELACIÓN DEL VIAJE" y que se detallan en el apartado "CANCELACIÓN DEL VIAJE".

### ATENTADO

Acto violento consistente en un ataque criminal o ilegal contra personas y/o bienes que tiene lugar en el país al que viaja, cuyo objetivo es alterar gravemente el orden público mediante intimidación y terror y es mediatizado.

El Atentado debe ser reconocido como tal por el Ministerio de Asuntos Exteriores.

### ROTURA ACCIDENTAL

Deterioro, destrucción o desaparición accidental de un bien.

### PARTIDA

Día y hora previstos para el inicio de la Estancia.

### VIOLENCIA

Acción de forzar, dañar o destruir un dispositivo antirrobo.

### ALQUILER VACACIONAL

El Alquiler vacacional contratado por el Asegurado en una agencia PIERRE & VACANCES debe cumplir las siguientes condiciones acumulativas:

- el local alquilado es un alojamiento situado en un inmueble edificado, incluyendo bed & breakfast, caravanas, autocaravanas, casas flotantes y mobile homes;
- el local se encuentra en el Espacio Económico Europeo;
- el local está amueblado;
- el local alquilado no es un alojamiento pagado por la empresa del Asegurado;
- se ha autorizado el alquiler para una Estancia vacacional con una duración máxima de 30 días consecutivos no prorrogables;
- el Asegurado no es propietario, nudo propietario, usufructuario del local alquilado ni lo ocupa sin pagar alquiler.



### ENFERMEDAD GRAVE

Patología diagnosticada por un médico en las siguientes condiciones: (a) si afecta al Asegurado, el médico debe certificar que el Asegurado no está en condiciones de participar en el Viaje; (b) si afecta a personas distintas del Asegurado, el médico debe certificar que es necesaria una hospitalización de más de 48 horas consecutivas.

### DESGASTE

Pérdida de valor de un bien el día del Siniestro resultado de su uso o mantenimiento.

### DEPRECIACIÓN

Pérdida de valor de un bien el día del Siniestro resultado del paso del tiempo. Para calcular la indemnización, se computa una Depreciación del 1 % al mes, alcanzando como máximo el 80 % del precio inicial de compra.

## C. DEFINICIONES ESPECÍFICAS DE LA GARANTÍA "ASISTENCIA EN CARRETERA"

### ACCIDENTE DEL VEHÍCULO

Colisión, choque contra un cuerpo fijo o móvil, vuelco, salida de vía, incendio o explosión, etc. que resulta en la inmovilización del Vehículo en el lugar del Accidente y que exige su reparación o remolque hasta un taller para realizar las reparaciones necesarias.

### PINCHAZO

Pérdida de aire, deshinchado o estallido de uno o varios neumáticos que impide la utilización del Vehículo en condiciones de seguridad normales, resulta en la inmovilización del Vehículo en el lugar del accidente y exige su reparación o remolque hasta un taller para realizar las reparaciones necesarias. Ha lugar a prestación si el Vehículo cuenta con una rueda de repuesto conforme a la normativa vigente (o, de ser el caso, de un kit de reparación de pinchazos), un gato (salvo vehículos a GLP), así como una llave antirrobo si las ruedas están equipadas con tuercas antirrobo.

### INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO

El Vehículo se considera inmovilizado desde su depósito en el taller más cercano al lugar de la Avería, Accidente, Robo, Tentativa de robo, Pinchazo, error de repostaje o pérdida o robo de las llaves del Vehículo. En el caso específico de Robo del Vehículo, el Vehículo se considera inmovilizado a partir del momento en el que se encuentra y se deposita en el taller más cercano.

El mecánico indicará la duración de la Inmovilización del Vehículo al hacerse cargo del mismo.

La Inmovilización cesa una vez concluida la reparación.

### AVERÍA

Fallo mecánico, eléctrico, electrónico o hidráulico del Vehículo que resulta en su Inmovilización en el lugar de la Avería y exige su reparación o remolque hasta un taller para realizar las reparaciones necesarias.

Esta definición cubre todos los fallos que impiden la utilización del Vehículo en condiciones de seguridad normales o que pueden agravar de modo considerable el motivo de la Avería (por ejemplo, iluminación del testigo de aceite).

### TENTATIVA DE ROBO

Acto de vandalismo o con Violencia (incluido el robo de componentes) que resulta en la Inmovilización del Vehículo en el lugar del incidente y que exige su reparación o remolque hasta un taller para realizar las reparaciones necesarias. Deberá denunciar la Tentativa de robo a las autoridades competentes en el plazo de 48 horas tras tener conocimiento del mismo y remitirnos una copia de dicha denuncia.

### VEHÍCULO

Vehículo automóvil terrestre de motor, turismo o utilitario, de menos de 3,5 toneladas, o motocicleta de cilindrada igual o superior a 125 cm<sup>3</sup>, matriculado en uno de los países del Espacio Económico Europeo y cuya matrícula se menciona en las Condiciones Particulares.

La prestación "REPARACIÓN O REMOLQUE" cubre a las caravanas o remolques enganchados al Vehículo, incluyendo los de masa máxima autorizada superior a 750 kg, solo si la suma de las masas del Vehículo tractor y su caravana o remolque no supera las 3,5 toneladas de masa máxima autorizada del conjunto.

**Carecen de cobertura los minimotos, los quads, los karts, las motocicletas no matriculadas, los minicoches matriculados conducidos sin carnet, los vehículos destinados al transporte comercial de personas, los vehículos de reparto (mensajeros, entregas a domicilio), los taxis, las ambulancias, los vehículos de alquiler, los vehículos de cortesía, los vehículos de autoescuela, los vehículos escuela, los vehículos de cilindrada inferior a 125 cm<sup>3</sup> y los coches fúnebres.**

### ROBO

El Vehículo se considera robado cuando haya presentado una denuncia ante las autoridades competentes en el plazo de 48 horas tras constar el Robo y nos haya remitido una fotocopia de dicha denuncia.

## 3. ¿Cuál es la naturaleza de los desplazamientos cubiertos?

Las Garantías de seguro y las Prestaciones de asistencia se aplican a los desplazamientos:

- de placer, arrendamientos, billetes de transporte (incluyendo solo billete de avión) reservados con el Organizador del Viaje Tomador del seguro cuyas fechas, destino y coste figuran en la factura emitida por el Organizador del Viaje Tomador del seguro; y
- cuya duración no supera los 30 días consecutivos.

## 4. ¿Cómo utilizar nuestros servicios?

### A. SI NECESITA ASISTENCIA

En caso de urgencia, es fundamental que se ponga en contacto con los servicios de asistencia locales para que puedan intervenir en las situaciones de su competencia.

Nuestra intervención no puede reemplazar en ningún caso la de los servicios públicos locales o la de cualquier otro actor al que la reglamentación local y/o internacional nos obligaría a recurrir.

Para que podamos intervenir, le recomendamos que se prepare antes de llamar.

Le solicitaremos los siguientes datos:

- su nombre y apellidos;
- el lugar exacto en el que se encuentra, la dirección y el número de teléfono en el que podemos localizarle;
- su número de póliza.

Siempre deberá:

- llamar cuanto antes al **00 34 917 907 044**
- obtener nuestro consentimiento antes de tomar cualquier iniciativa o incurrir en gastos;
- respetar las soluciones que propongamos;
- facilitarnos todos los datos relativos al seguro contratado;
- remitirnos todos los documentos originales que justifiquen los gastos cuyo reembolso solicita.

### B. SI DESEA DECLARAR UN SINIESTRO CUBIERTO POR LAS GARANTÍAS DE SEGURO:

En caso de robo, debe notificar un Siniestro cubierto por la garantía "EQUIPAJE Y EFECTOS PERSONALES" en el plazo de 2 días laborables después de tener conocimiento del mismo. El plazo es de 5 días laborables para todos los demás casos. La notificación del Siniestro puede realizarse por internet, en nuestra página web: <https://pierreetvacances.eclaims.europ-assistance.com>

o por correo electrónico: [claimspierreetvacances@roleurop.com](mailto:claimspierreetvacances@roleurop.com)

o por correo postal:



**EUROP ASSISTANCE GCC**  
P.O. Box 36364  
28020 Madrid,  
España

Si no respeta los plazos establecidos y podemos probar que su demora nos ha ocasionado perjuicios perderá el derecho a la indemnización que según la póliza corresponde al Siniestro.

## 5. ¿Qué debe hacer con los billetes de medios de transporte?

Cuando organicemos y corramos con los gastos de un transporte cubierto por la presente póliza, se compromete a cedernos el derecho de utilizar su(s) billete(s) de transporte o a reembolsarnos la cantidad que le abonaría el organismo emisor de su(s) billete(s) de transporte.

# Las garantías DE SEGURO

## 1. Cancelación de la estancia (Pack Cancelación & Pack Integral)

### 1.1. COBERTURA DE LA GARANTÍA

Reembolsamos los gastos en los que haya incurrido al cancelar el Viaje antes de su inicio a consecuencia de un Evento cubierto, salvo por los motivos descritos en las exclusiones, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías.**

**Los gastos de cancelación no incluyen las tasas aeroportuarias o portuarias, la prima del seguro ni las prestaciones y actividades reservadas con antelación y no reembolsadas por el Organizador del Viaje.**

### 1.2. ¿EN QUÉ CASOS INTERVENIMOS?

La cobertura se aplica a las causas y circunstancias enumeradas a continuación, quedando excluida cualquier otra.

**ENFERMEDAD GRAVE, ACCIDENTE GRAVE O FALLECIMIENTO (incluyendo el agravamiento de enfermedades preexistentes y las secuelas de un accidente previo):**

- del Asegurado;
- de un Familiar;
- de la persona responsable del cuidado de los menores o mayores de edad con discapacidad de los que usted sea tutor legal;
- del Sustituto Profesional.

### EVENTO PROFESIONAL

- Convocatoria del Asegurado a un examen de recuperación como parte de sus estudios en una fecha que coincide con la Estancia cubierta, a condición de que el suspenso no se conociera al realizar la reserva.
- Despido por motivos económicos del Asegurado, su cónyuge, pareja de hecho o persona con la que cohabita, a condición de que la cita a la entrevista individual correspondiente no se recibiera antes de contratar la póliza y/o reservar la Estancia asegurada.
- Obtención de un trabajo o de prácticas remuneradas al que el Asegurado se debe incorporar antes o durante el Viaje, a condición de que el Asegurado se hubiera inscrito como demandante de empleo y el puesto no haya sido ofrecido por una empresa de trabajo temporal. Esta garantía se aplica si, una vez contratada la póliza, se ofrece al Asegurado un contrato indefinido en la misma empresa en la que trabajaba con un contrato temporal al reservar la Estancia.

### DAÑOS MATERIALES GRAVES

**Daños materiales graves consecuencia de:**

- un robo con Violencia,
- un incendio,
- daños por agua,
- un evento climático, meteorológico o natural que afecta directamente a los siguientes inmuebles:
- la residencia principal o secundaria del Asegurado,
- su explotación agrícola,
- su local profesional si el Asegurado es artesano, comerciante, directivo de empresa o si ejerce una profesión liberal,

y es necesaria su presencia para realizar los trámites administrativos relacionados con los daños o la reparación del inmueble afectado en una fecha que coincide con su estancia.

**Daños graves del Vehículo del Asegurado sufridos en las 48 horas previas a su Partida que requieren la intervención de un profesional,** a condición de que impidan la utilización del vehículo para llegar a su destino final.

**Accidente o avería mecánica del medio de transporte utilizado por el Asegurado para llegar al punto de inicio del viaje, resultando en más de dos (2) horas de retraso** con respecto a la hora de llegada prevista y que hace que pierda el medio de transporte previsto para la Partida, a condición de que el Asegurado haya tomado las medidas necesarias para llegar al lugar de Partida al menos 30 minutos antes de:

- la hora límite de facturación, en caso de transporte aéreo;
- la hora de Partida que figura en el billete, en caso de transporte ferroviario o marítimo.

### CANCELACIÓN POR CAUSA JUSTIFICADA

La garantía se aplica **previa deducción de la Franquicia y hasta los límites que figuran en la Tabla de Garantías:**

- en caso de Cancelación por causa justificada, ajena a su voluntad e imprevisible al contratar la póliza;
- en caso de Cancelación por causa justificada de una o más personas Aseguradas a los efectos de la presente póliza.

### CANCELACIÓN EN CASO DE ATENTADO O EVENTO GRAVE EN EL LUGAR DE DESTINO

La garantía se aplica **previa deducción de la Franquicia y hasta los límites que figuran en la Tabla de Garantías,** en caso de Atentado o Evento grave en el lugar de destino acaecido en un radio de 100 km de distancia de su lugar de vacaciones en los 15 días previos a la Fecha de Partida, como excepción al apartado “¿CUÁLES SON LAS RESTRICCIONES EN CASO DE FUERZA MAYOR O EVENTOS SIMILARES?” del capítulo “DERECHO APLICABLE”.

### FALTA O EXCESO DE NIEVE

Esta situación debe darse en las estaciones situadas a más de 1.500 metros de altitud entre el tercer sábado de diciembre y el segundo sábado de abril, provocando el cierre de más de 2/3 de las pistas esquiables que suelen estar disponibles en el lugar de su Estancia durante los cinco días previos a su Partida.

**La indemnización se liquida previa deducción de la Franquicia específica que figura en la Tabla de Garantías y de las Franquicias. La Franquicia se aplica asimismo a las personas que hayan reservado el Viaje al mismo tiempo que usted.**

## 1.3. Exclusiones

Además de las exclusiones generales descritas en el apartado “¿CUÁLES SON LAS EXCLUSIONES GENERALES DE LA PÓLIZA?”, del capítulo “DERECHO APLICABLE”, quedan excluidos:

- la cancelación provocada por una persona ya hospitalizada cuando se reserva el viaje o se contrata la póliza;
- las enfermedades que requieren tratamiento psicofarmacológico y/o psicoterapéutico (incluyendo la depresión nerviosa), salvo que en la fecha de cancelación del viaje hayan supuesto una hospitalización de más de 4 días consecutivos;
- falta o imposibilidad de vacunación o de seguir el tratamiento médico necesario para viajar a determinados países;
- las epidemias o enfermedades infecciosas de aparición repentina, así como las enfermedades causadas por la polución o contaminación atmosférica;

- la imposibilidad de viajar consecuencia de no presentar, por cualquier motivo, los documentos de viaje necesarios: pasaportes, visados, billetes de viaje, cartillas de vacunación, salvo si el robo del pasaporte o documento de identidad tiene lugar el día de la partida y se denuncia ante las autoridades competentes;
- el suicidio, intento de suicidio o automutilación de un asegurado, un familiar o compañero de viaje;
- las enfermedades y accidentes con diagnóstico, recaída, agravamiento u hospitalización entre la fecha de compra del viaje y la fecha de contratación de la póliza,
- los impuestos, gastos de gestión, de visado y la prima del seguro relacionados con el viaje;
- las consecuencias de la utilización o posesión de explosivos o armas de fuego;
- las consecuencias de la cirrosis hepática;
- la imposibilidad de viajar derivada de la organización material del viaje por parte del organizador (operador turístico, compañía aérea), incluyendo aquellos casos en los que solo se han adquirido billetes de avión y/o los problemas imputables al organizador (huelga, cancelación, aplazamiento o retraso) o a las condiciones de alojamiento o de seguridad en destino.

#### 1.4. ¿QUÉ IMPORTE CUBRIMOS?

Pagaremos el importe de los costes de cancelación incurridos a la fecha de cancelación y que se incluyan en la cobertura, de conformidad con los términos y condiciones generales de venta del Organizador del Viaje, con un máximo y una franquicia indicados en la tabla de importes de garantía.

#### 1.5. ¿CUÁL ES EL PLAZO DE DECLARACIÓN DEL SINIESTRO?

Debe informar inmediatamente al Organismo o Intermediario habilitado de la Estancia, Tomador del contrato, en cuanto tenga lugar el Evento objeto de cobertura y al Asegurador en los 5 días laborables siguientes.

**Si la Cancelación del viaje y/o la notificación de la misma se realizan fuera de plazo, la garantía solo cubre los gastos de Cancelación reembolsables en la fecha en la que sobrevino el Siniestro que generó la Cancelación.**

#### LIMITACIÓN DE LA COBERTURA

La indemnización satisfecha en virtud de la presente garantía no puede superar el importe real de las penalizaciones facturadas a consecuencia de la Cancelación del Viaje. Los impuestos, gastos de gestión, de visado y la prima del seguro no son reembolsables.

#### 1.6. ¿QUÉ DEBE HACER EN CASO DE SINIESTRO?

Debe adjuntar a su declaración:

- en caso de Enfermedad o Lesión, certificado médico emitido por un facultativo que establezca explícitamente que su estado le impide abandonar su Domicilio, exige tratamiento médico y la interrupción de su actividad profesional. El certificado médico debe detallar el origen, naturaleza, gravedad y consecuencias previsibles de la Enfermedad o Lesión;
- en caso de fallecimiento, certificado de defunción y justificante de la relación de parentesco;
- en los demás casos, cualquier justificante solicitado por el Asegurador.

**El certificado médico debe remitirse en sobre cerrado, dirigido a la atención del Médico Asesor que asignaremos a su caso.**

**Para ello, deberá eximir a su médico de respetar el secreto médico con dicho Médico Asesor. Para no perder sus derechos, el Asegurado que quiera beneficiarse de la cobertura debe hacernos llegar todos los documentos exigidos en la póliza sin poder aducir, salvo en caso de fuerza mayor, ningún motivo para justificar el no presentarlos. Si se opone sin causa válida corre el riesgo de perder su derecho de cobertura.**

**Queda reconocido explícitamente nuestro derecho de subordinar la aplicación de la garantía al respeto de esta condición.**

**Debe enviarnos asimismo cualquier información o documento solicitado para justificar el motivo de la Cancelación, en concreto:**

- su número de póliza;
- la confirmación de la Estancia emitida por la agencia de viajes o el Organizador del Viaje Tomador del seguro que mencione explícitamente la afiliación a la póliza;
- la factura original de cancelación emitida por el organizador del viaje Tomador de la póliza que mencione explícitamente la afiliación a la póliza;
- los documentos emitidos por la Seguridad Social u otro organismo similar que detallen el reembolso de los gastos de tratamiento y el pago de las indemnizaciones diarias;
- en caso de Accidente, debe precisar sus causas y circunstancias y proporcionar los nombres y direcciones de los responsables y, si fuera posible, de los testigos.

## 2. Retraso en la Llegada (Pack Integral)

### 2.1. COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía cubre los gastos de alojamiento en proporción al número de días ya pagados y no disfrutados (sin incluir el transporte) que figuren en la factura original si, debido a un retraso imprevisible el día de llegada, ajeno a su voluntad y justificado, no puede llegar a su lugar de vacaciones por carretera o ferrocarril antes de las 03:00 de la mañana. Se considera que existe retraso en la llegada siempre que el Asegurado no pueda disfrutar de la primera noche de su estancia.

### 2.2. ¿QUÉ CANTIDADES ESTÁN CUBIERTAS?

La indemnización **se limita al importe que figura en la Tabla de Garantías, previa deducción de la Franquicia correspondiente.**

### 2.3. ¿QUÉ DEBE HACER EN CASO DE SINIESTRO?

La indemnización solo se liquidará si se presenta un documento emitido por PIERRE & VACANCES que certifique la fecha y hora de llegada efectiva del Asegurado al lugar de la Estancia, los justificantes de los Eventos que han provocado el retraso en la llegada al lugar de destino y la factura original PIERRE & VACANCES en la que figuren las fechas de Estancia del Asegurado.



## 3. Equipaje y efectos personales (Pack Integral & Pack Estancia Cool)

### 3.1. COBERTURA DE LA GARANTÍA

La prestación cubre, **hasta los límites que figuran en la Tabla de Garantías:**

- el robo, extravío o deterioro de su equipaje, efectos personales y material deportivo o de ocio durante su transporte y durante la Estancia;
- el Robo con Violencia en un Vehículo a condición de que el equipaje, los efectos personales y el material deportivo o de ocio estuvieran a salvo de vista ajena en el maletero del Vehículo cerrado con llave. Si el Vehículo se encuentra estacionado en la vía pública, la garantía solo tiene efecto entre las 7:00 y las 22:00;
- el robo durante la Estancia de objetos de valor que el Asegurado lleve encima, utilice bajo su vigilancia directa, haya depositado en una consigna individual a cambio de una ficha o que haya depositado en la caja fuerte del hotel.

### 3.2. LIMITACIÓN DEL REEMBOLSO PARA DETERMINADOS OBJETOS

En el caso de objetos de valor, perlas, joyas y relojes que lleve encima, pieles, así como cualquier aparato de reproducción de imagen y/o sonido y sus accesorios, rifles de caza, ordenadores portátiles, el importe reembolsado no podrá superar en ningún caso el límite que figura en la Tabla de Garantías.

Si utiliza un vehículo particular, la garantía de robo solo se aplica si el equipaje y los efectos personales estaban a salvo de vista ajena en el maletero cerrado con llave.

El Robo con Violencia o intimidación de equipaje y efectos personales solo está cubierto si se comete en el interior del Vehículo.

Si el Vehículo se encuentra estacionado en la vía pública, la garantía solo tiene efecto entre las 7:00 y las 22:00.

### 3.3. DEMORA EN LA ENTREGA DE EQUIPAJE

Si al llegar al aeropuerto de destino del vuelo de ida no recibe el equipaje facturado con la compañía aérea con la que ha viajado o si lo recibe con una demora superior a 48 horas tendrá derecho a la cantidad que figura en la Tabla de Garantías, para cubrir parte de los gastos incurridos al comprar artículos de primera necesidad.

Esta prestación no es compatible con la garantía principal que figura en la Tabla de Garantías.



## 3.4. Exclusiones

Además de las exclusiones generales descritas en el apartado “¿CUÁLES SON LAS EXCLUSIONES GENERALES DE LA PÓLIZA?”, del capítulo “DERECHO APLICABLE”, quedan excluidos:

- el robo de equipaje, objetos y efectos personales dejados sin vigilancia en un lugar público o en un local disponible para la utilización común de varias personas;
- el olvido, el extravío (salvo por una empresa de transporte), el cambio;
- la sustracción sin violencia debidamente verificada y declarada ante una autoridad (policía, guardia civil, empresa de transporte, sobrecargo, etc.);
- el robo cometido por sus trabajadores en el ejercicio de sus funciones;
- los daños accidentales debidos al derrame de líquidos, grasas, colorantes o sustancias corrosivas contenidas en su equipaje;
- los bienes confiscados por las autoridades (aduana, policía);
- el deterioro ocasionado por polillas y/o roedores, quemaduras de cigarrillos o una fuente de calor no incandescente;
- el robo cometido en un coche descapotable y/o familiar u otro vehículo sin maletero; la garantía se aplica solo si se utiliza el cubre equipaje proporcionado con el vehículo;
- las colecciones, muestrarios profesionales;
- el robo, extravío, olvido o deterioro de efectivo, documentos, libros, pasaportes, documentos de identidad, billetes de transporte y tarjetas de crédito;
- el robo de joyas que el asegurado no lleva encima o no ha depositado en una caja fuerte;
- la rotura de objetos frágiles; por ejemplo, de porcelana, cristal, marfil, cerámica, mármol;
- los daños indirectos, como la depreciación y la privación de disfrute;
- los objetos enumerados a continuación: prótesis e implantes de todo tipo, remolques, títulos valores, cuadros, gafas, lentes de contacto, llaves de todo tipo (excepto las de su Domicilio), documentos grabados en cinta o película, material profesional, teléfonos móviles, CDs, DVDs, material

multimedia (MP3, MP4, PDA, etc.), navegadores por satélite, instrumentos musicales, alimentos, encendedores, bolígrafos, cigarrillos, bebidas alcohólicas, objetos de arte, cañas de pescar, productos de belleza, carretes de fotos y objetos adquiridos durante el viaje;

- la demora o compra en el país de origen;
- la demora consecuencia de la avería o falta de funcionamiento de sistemas eléctricos o informáticos, incluidos los de las empresas de transporte público.

### 3.5. ¿QUÉ CANTIDADES ESTÁN CUBIERTAS?

El importe que figura en la Tabla de Garantías constituye el reembolso máximo para todos los Siniestros acaecidos durante el período de cobertura, una vez deducida la Franquicia correspondiente.

### 3.6. ¿CÓMO SE CALCULA LA INDEMNIZACIÓN?

La indemnización satisfecha por el asegurador se basa en el valor de sustitución por objetos equivalentes y de la misma naturaleza, una vez deducidos el Desgaste y la Depreciación.

### 3.7. ¿QUÉ DOCUMENTOS DEBE PRESENTAR EN CASO DE SINIESTRO?

Debe adjuntar a su declaración de Siniestro los siguientes documentos:

- en caso de robo o extravío, el certificado recibido al denunciar el robo o declarar la pérdida en un plazo de 48 horas ante una autoridad (policía, guardia civil, empresa de transporte, sobrecargo, etc.);
- en caso de extravío de su equipaje u objetos personales mientras se encontraban bajo la custodia legal del transportista, los comprobantes de reserva con el transportista (marítimo, aéreo, ferroviario, por carretera);
- el resguardo de facturación del equipaje entregado con retraso por la empresa de transporte y la declaración de entrega tardía.

Si no presenta estos documentos, nos reservamos el derecho de reclamarle una indemnización igual al perjuicio que suframos.

Las cantidades cubiertas no pueden considerarse prueba del valor de los bienes cuya indemnización solicita ni de la existencia de dichos bienes.

Le corresponde justificar, por todos los medios y documentos a su disposición, la existencia y el valor de los bienes en el momento del Siniestro, así como la cuantía de los daños.

### 3.8. ¿QUÉ SUCEDE SI RECUPERA LA TOTALIDAD O PARTE DE LOS OBJETOS ROBADOS CUBIERTOS POR UNA GARANTÍA PARA EQUIPAJE?

Debe ponerlo en nuestro conocimiento inmediatamente por carta certificada en cuanto sea informado/a.

Si aún no hemos liquidado la indemnización, debe recuperar la posesión de los objetos y solo estaremos obligados a abonar los eventuales deterioros u objetos no recuperados.

Si ya hemos liquidado la indemnización, tendrá 15 días para optar por:

- la renuncia; o,
- la recuperación de los objetos y la devolución de la indemnización tras la deducción de eventuales deterioros y objetos no recuperados.

Si no nos comunica una decisión en el plazo de 15 días, consideraremos que ha optado por la renuncia.

## 4. Rotura de material deportivo o de ocio y nieve (Pack Integral & Pack Estancia Cool)

### 4.1. COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía cubre, hasta los límites que figuran en la Tabla de Garantías y Franquicias, la Rotura accidental de artículos (material, equipo y vestuario específico) propiedad del Asegurado o alquilados destinados exclusivamente a la práctica de un deporte.

## 4.2. ¿QUÉ CANTIDADES ESTÁN CUBIERTAS?

La indemnización se calcula con base en los justificantes de compra originales presentados por el Asegurado o, en su defecto, con base en el valor de sustitución de objetos de la misma naturaleza, una vez deducida la Depreciación, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías.**

Se calculará en todo caso una indemnización que satisfaga a ambas partes y que no supere en ningún caso el daño sufrido ni cubra los daños inmateriales indirectos tales como gastos de transporte, teléfono, etc.

## 4.3. Exclusiones

Además de las exclusiones generales de la póliza, carecen de cobertura:

- los daños resultantes de terremotos, erupciones volcánicas, maremotos, inundaciones u otros cataclismos, salvo que esos eventos hayan sido declarados catástrofe natural en una orden ministerial;
- las consecuencias resultantes de una utilización que no respete las instrucciones del fabricante;
- los daños sufridos por el material asegurado durante su reparación, mantenimiento, renovación;
- los daños resultantes del vicio propio o del desgaste normal del material asegurado;
- los daños resultantes de su negligencia grave;
- el deterioro resultante de arañazos, rasguños, desgarros o manchas;
- los robos cometidos por o con la complicidad de personas aseguradas o sus familiares (ascendientes, descendientes, cónyuge);
- los daños resultantes del extravío u olvido del material;
- los daños debidos a los accidentes de fumadores;
- los vehículos terrestres de motor y sus accesorios, caravanas y remolques;
- los estuches, cajas, bolsos, bolsas o fundas utilizados para proteger y transportar el material deportivo o de ocio;
- los teléfonos móviles;
- las gafas (lentes y monturas), lentes de contacto, prótesis e implantes de todo tipo;
- los equipos informáticos;
- el esquí fuera de la pista.

## 4.4. ¿QUÉ DEBE HACER EN CASO DE SINIESTRO?

- **en caso de destrucción total o parcial:** debe solicitar a una autoridad competente o al responsable (o, en su defecto, a un testigo) que describa los daños por escrito;
- **en caso de destrucción total o parcial por parte de una empresa de transporte:** debe solicitar al personal cualificado de la empresa la realización de un atestado.

En todos los casos debe:

- tomar las medidas que permitan limitar las consecuencias del Siniestro;
- declarar el Siniestro al Asegurador por carta certificada en el plazo de cinco días laborables después de tener conocimiento del mismo, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.

Si no respeta dicho plazo y su demora nos ocasiona perjuicios perderá su derecho a indemnización.

## 4.5. ¿QUÉ DOCUMENTOS DEBE PRESENTAR EN CASO DE SINIESTRO?

Debe adjuntar a su declaración de Siniestro los siguientes documentos:

- la confirmación de reserva del Viaje;
- un certificado bancario en el que figure su número de cuenta;
- cualquier justificante que el Asegurador le solicite después de haber examinado su expediente.



## 5. Responsabilidad civil vacaciones (Pack Integral & Pack Estancia Cool)

### 5.1. COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía cubre las posibles repercusiones económicas para el Asegurado en su calidad de inquilino de un Alquiler vacacional a consecuencia de los daños personales o materiales ocasionados a un tercero por un Accidente, un incendio o una explosión que tengan su origen en el inmueble ocupado temporalmente durante el Alquiler vacacional, **hasta el límite y previa deducción de la Franquicia que figura en la Tabla de Garantías.**

Ha lugar a prestación si se cumplen las condiciones siguientes:

- causa daños y perjuicios a un tercero que presenta una reclamación para exigir su responsabilidad civil;
- el hecho generador ocurre entre la fecha de efecto y la fecha de rescisión o vencimiento de la garantía, con independencia de la fecha en la que ocurran otros elementos constitutivos del Siniestro.

## 5.2. Exclusiones

Además de las exclusiones generales descritas en el apartado “¿CUÁLES SON LAS EXCLUSIONES GENERALES DE LA PÓLIZA?” del capítulo “DERECHO APLICABLE”, quedan excluidos:

- los daños que haya causado o provocado de forma intencionada como persona física o en su calidad de directivo de hecho o de derecho si la asegurada es una persona jurídica;
- los daños resultantes de la utilización de vehículos de motor o dispositivos de navegación aérea, marítima o fluvial, así como de la práctica de deportes aéreos;
- los daños materiales de vehículos terrestres de motor o dispositivos de navegación aérea, marítima o fluvial;
- los daños resultantes de cualquier actividad profesional;
- las consecuencias de psicosis, neurosis, trastornos psicósomáticos o de la personalidad o del estado depresivo del asegurado;
- las consecuencias de la utilización o posesión de explosivos o armas de fuego;

- el suicidio, intento de suicidio o automutilación de un asegurado, un familiar o un compañero de viaje;
- las consecuencias de siniestros materiales o personales que afecten al asegurado y a su cónyuge, ascendientes o descendientes;
- los daños inmateriales, salvo si derivan de daños materiales o personales objeto de cobertura, en cuyo caso se satisfará una indemnización con el límite que figura en la Tabla de Garantías;
- las medidas tomadas por su propia iniciativa sin nuestro consentimiento previo;
- los inmuebles vacíos;
- los inmuebles destinados a usos profesionales (oficinas).

### 5.3. TRANSACCIÓN - RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD

No asumimos la responsabilidad por ninguna transacción aceptada sin nuestro consentimiento. Aceptar las circunstancias de los hechos tampoco supone reconocimiento de responsabilidad, al igual que el simple hecho de haber prestado auxilio urgente a una víctima si se trata de un acto de asistencia que todo el mundo tiene el derecho de llevar a cabo.

### 5.4. PROCESOS JUDICIALES

En caso de acciones en su contra, garantizamos su defensa y gestionamos el proceso relativo a los hechos y daños cubiertos por la presente póliza.

No obstante, puede asociarse a nuestra acción siempre que justifique intereses propios no cubiertos por la presente póliza.

El hecho de asistirle en su defensa con carácter preventivo no se puede interpretar como reconocimiento de garantía ni implica bajo ninguna circunstancia que aceptemos indemnizar los daños no cubiertos por esta póliza.

**En ese caso, nos reservamos el derecho de ejercer acciones en su contra para obtener el reembolso de todas las cantidades que hayamos pagado o reservado en su lugar.**

### 5.5. RECURSOS

Se distinguen las situaciones siguientes:

- tenemos libertad para presentar recursos ante los tribunales civiles, mercantiles o administrativos en relación con las garantías de la presente póliza;
- en los tribunales penales solo podemos presentar recursos con su consentimiento;
- en caso de litigio sobre intereses civiles exclusivamente, si nos niega su consentimiento para recurrir nos reservamos el derecho de reclamarle una indemnización igual al perjuicio que suframos.

**Usted no puede oponerse a que recurramos contra un Tercero responsable si este está cubierto por otra póliza de seguro.**

### 5.6. INOPONIBILIDAD DE LA CADUCIDAD

Aunque usted no cumpla sus obligaciones después de un Siniestro, nosotros estamos obligados a indemnizar a las personas ante las cuales es responsable.

En esos casos, nos reservamos el derecho a ejercer acciones contra usted para obtener el reembolso de todas las cantidades que hayamos pagado o reservado en su lugar.

### 5.7. COSTAS PROCESALES

Nos hacemos cargo de las costas procesales, gastos de notificación y liquidación.

No obstante, si se le condena en costas por un importe superior al cubierto, tanto usted como nosotros correremos con la parte de los gastos que nos corresponda.

### 5.8. ¿QUÉ DEBE HACER EN CASO DE SINIESTRO?

El Asegurado debe declarar el Siniestro en el plazo de 5 días laborables después de tener conocimiento del mismo, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.

## 6. Responsabilidad civil privada en el extranjero (Pack Integral & Pack Estancia Cool)

### 6.1. COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía cubre las posibles repercusiones económicas para el Asegurado derivadas de los daños personales, materiales o inmateriales indirectos causados a terceros durante su Viaje, **hasta el límite y previa deducción de la Franquicia que figura en la Tabla de Garantías.**

Ha lugar a prestación si se cumplen las condiciones siguientes:

- causa daños y perjuicios a un Tercero que presenta una reclamación para exigir su responsabilidad civil;
- el hecho generador ocurre entre la fecha de efecto inicial y la fecha de rescisión o vencimiento de la garantía, con independencia de la fecha en la que ocurran otros elementos constitutivos del Siniestro.

### 6.2. Exclusiones

Además de las exclusiones generales de la póliza, carecen de cobertura:

- los daños que haya causado o provocado de forma intencionada como persona física o en su calidad de directivo de hecho o de derecho si la asegurada es una persona jurídica;
- los daños resultantes de la utilización de vehículos de motor, barcos de vela y de motor o de la práctica de deportes aéreos;
- los daños materiales provocados por vehículos terrestres o de motor (motos, barcos, coches de alquiler u otros);
- los daños resultantes de cualquier actividad profesional;
- las consecuencias de psicosis, neurosis, trastornos psicósomáticos o de la personalidad o del estado depresivo del asegurado;
- las consecuencias de la utilización o posesión de explosivos o armas de fuego;
- el suicidio, intento de suicidio o automutilación de un asegurado, un familiar o compañero de viaje;
- las consecuencias de siniestros materiales o personales que afecten al asegurado y a su cónyuge, ascendientes o descendientes;
- los daños inmateriales, salvo si derivan de daños materiales o personales objeto de cobertura, en cuyo caso su indemnización se considera incluida en el límite conjunto para daños materiales y personales;
- las medidas tomadas por su propia iniciativa sin nuestro consentimiento previo.

### 6.3. TRANSACCIÓN - RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD

No asumimos la responsabilidad por ninguna transacción aceptada sin nuestro consentimiento. Aceptar las circunstancias de los hechos tampoco supone reconocimiento de responsabilidad, al igual que el simple hecho de haber prestado auxilio urgente a una víctima si se trata de un acto de asistencia que todo el mundo tiene el derecho de llevar a cabo.

### 6.4. PROCESOS JUDICIALES

En caso de acciones en su contra, garantizamos su defensa y gestionamos el proceso relativo a los hechos y daños cubiertos por la presente póliza.

No obstante, puede asociarse a nuestra acción siempre que justifique intereses propios no cubiertos por la presente póliza.

El hecho de asistirle en su defensa con carácter preventivo no se puede interpretar como reconocimiento de garantía ni implica bajo ninguna

circunstancia que aceptemos indemnizar los daños no cubiertos por esta póliza.

En ese caso, nos reservamos el derecho de ejercer acciones en su contra para obtener el reembolso de todas las cantidades que hayamos pagado o reservado en su lugar.

### 6.5. RECURSOS

Se distinguen las situaciones siguientes:

- tenemos libertad para presentar recursos ante los tribunales civiles, mercantiles o administrativos en relación con las garantías de la presente póliza;
- en los tribunales penales solo podemos presentar recursos con su consentimiento;
- en caso de litigio sobre intereses civiles exclusivamente, si nos niega su consentimiento para recurrir nos reservamos el derecho de reclamarle una indemnización igual al perjuicio que suframos.

Usted no puede oponerse a que recurramos contra un Tercero responsable si este está cubierto por otra póliza de seguro.

### 6.6. INOPONIBILIDAD DE LA CADUCIDAD

Aunque usted no cumpla sus obligaciones después de un Siniestro, nosotros estamos obligados a indemnizar a las personas ante las cuales es responsable.

En esos casos, nos reservamos derecho a ejercer acciones contra usted para obtener el reembolso de todas las cantidades que hayamos pagado o reservado en su lugar.

### 6.7. COSTAS PROCESALES

Nos hacemos cargo de las costas procesales, gastos de notificación y liquidación.

No obstante, si se le condena en costas por un importe superior al cubierto, tanto usted como nosotros correremos con la parte de los gastos que nos corresponda.

### 6.8. ¿QUÉ DEBE HACER EN CASO DE SINIESTRO?

El Asegurado debe declarar el Siniestro en el plazo de 5 días laborables después de tener conocimiento del mismo, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.



## 7. Responsabilidad civil deporte (Pack Integral & Pack Estancia Cool)

### 7.1. COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía cubre las posibles repercusiones económicas para el Asegurado derivadas de daños personales, materiales o inmateriales indirectos causados a terceros mientras practica actividades deportivas o de ocio durante su Viaje, **hasta el límite y previa deducción de la Franquicia que figura en la Tabla de Garantías.**

### 7.2. Exclusiones

Además de las exclusiones generales de la póliza, carecen de cobertura:

- los daños que haya causado o provocado de forma intencionada como persona física o en su calidad de directivo de hecho o de derecho si la asegurada es una persona jurídica;
- los daños resultantes de la utilización de vehículos de motor, barcos de vela y de motor o de la práctica de deportes aéreos;
- los daños materiales provocados por vehículos terrestres o de motor (motos, barcos, vehículos de alquiler u otros);
- los daños resultantes de cualquier actividad profesional;
- las consecuencias de psicosis, neurosis, trastornos psicósomáticos o de la personalidad o del estado depresivo del asegurado;
- las consecuencias de la utilización o posesión de explosivos o armas de fuego;
- el intento de suicidio o la automutilación de un asegurado, un familiar o un compañero de viaje;
- las consecuencias de siniestros materiales o personales que afecten al asegurado, su cónyuge, sus ascendentes o descendientes;
- los daños inmateriales, salvo si resultan de daños materiales o personales cubiertos, en cuyo caso su indemnización se considera incluida en el límite conjunto para daños materiales y personales;
- las medidas tomadas por iniciativa del asegurado sin el consentimiento previo del asegurador.

### 7.3. TRANSACCIÓN - RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD

No asumimos la responsabilidad por ninguna transacción aceptada sin nuestro consentimiento. Aceptar las circunstancias de los hechos tampoco supone reconocimiento de responsabilidad, al igual que el simple hecho de haber prestado auxilio urgente a una víctima si se trata de un acto de asistencia que todo el mundo tiene el derecho de llevar a cabo.

### 7.4. PROCESOS JUDICIALES

En caso de acciones en su contra, garantizamos su defensa y gestionamos el proceso relativo a los hechos y daños cubiertos por el presente contrato.

No obstante, puede asociarse a nuestra acción siempre que justifique intereses propios no cubiertos por el presente contrato.

El hecho de asistirle en su defensa con carácter preventivo no se puede interpretar como reconocimiento de garantía ni implica bajo ninguna circunstancia que aceptemos indemnizar los daños no cubiertos por esta póliza.

En ese caso, nos reservamos el derecho de ejercer acciones en su contra para obtener el reembolso de todas las cantidades que hayamos pagado o reservado en su lugar.

## 7.5. RECURSOS

Se distinguen las situaciones siguientes:

- tenemos libertad para presentar recursos ante los tribunales civiles, mercantiles o administrativos en relación con las garantías del presente contrato;
- en los tribunales penales solo podemos presentar recursos con su consentimiento;
- en caso de litigio sobre intereses civiles exclusivamente, si nos niega su consentimiento para recurrir nos reservamos el derecho de reclamarle una indemnización igual al perjuicio que suframos.

Usted no puede oponerse a que recurramos contra un Tercero responsable si este está cubierto por otra póliza de seguro.

## 7.6. INOPONIBILIDAD DE LA CADUCIDAD

Aunque usted no cumpla sus obligaciones después de un Siniestro, nosotros estamos obligados a indemnizar a las personas ante las cuales es responsable.

En esos casos, nos reservamos el derecho a ejercer acciones contra usted para obtener el reembolso de todas las cantidades que hayamos pagado o reservado en su lugar.

## 7.7. COSTAS PROCESALES

Nos hacemos cargo de las costas procesales, gastos de notificación y liquidación.

No obstante, si se le condena en costas por un importe superior al cubierto, tanto usted como nosotros correremos con la parte de los gastos que nos corresponda.

## 7.8. ¿QUÉ DEBE HACER EN CASO DE SINIESTRO?

El Asegurado debe declarar el Siniestro en el plazo de 5 días laborables después de tener conocimiento del mismo, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.

## 8. Gastos de interrupción de la estancia (Pack Integral & Pack Estancia Cool)

### 8.1. COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía cubre los gastos de alojamiento en proporción al número de días ya pagados al Organizador del Viaje Tomador de la póliza y no disfrutados, hasta el límite que figura en la **Tabla de Garantías (sin incluir el transporte)**, desde el día siguiente al Evento que motiva su regreso anticipado o su Hospitalización, en los siguientes casos:

- su "TRASLADO/REPATRIACIÓN" por motivos médicos, organizado por nosotros en las condiciones que se describirán en el apartado "TRASLADO/REPATRIACIÓN";



- La Hospitalización de uno de los ocupantes del alojamiento;
- si uno de los ocupantes del alojamiento decide interrumpir su Estancia debido al fallecimiento u Hospitalización (**Hospitalización imprevista**) de un pariente cercano (cónyuge, ascendiente, descendiente, hermano suyo o de su cónyuge);
- si uno de los ocupantes del alojamiento decide interrumpir su Estancia debido a un Siniestro (robo, incendio, daños de agua) en su Domicilio que exige su presencia in situ;
- falta o exceso de nieve: esta situación debe darse en las estaciones situadas a más de 1.500 metros de altitud entre el tercer sábado de diciembre y el segundo sábado de abril y provocar el cierre de más de 2/3 de las pistas esquiables que suelen estar disponibles en el lugar de su Estancia durante su Estancia;
- si debe reducir la duración de su Estancia a causa de un evento climático excepcional (ciclón, tornado, inundaciones).

## 8.2. Exclusiones de la garantía

Además de las exclusiones generales de la póliza, quedan carecen de cobertura:

- las enfermedades y accidentes con diagnóstico, recaída, agravamiento u hospitalización entre la fecha de compra del viaje y la fecha de contratación de la póliza
- las epidemias o enfermedades infecciosas de aparición repentina, así como las enfermedades causadas por la polución o contaminación atmosférica;
- el suicidio, intento de suicidio o automutilación de un asegurado, un familiar o compañero de viaje;
- las consecuencias de psicosis, neurosis, trastornos psicosomáticos o de la personalidad o del estado depresivo del asegurado;
- las consecuencias de la utilización o posesión de explosivos o armas de fuego;
- las consecuencias de la cirrosis hepática.

### 8.3. ¿QUÉ CANTIDADES ESTÁN CUBIERTAS?

La indemnización es proporcional al número de días de Estancia no disfrutados. El importe de la indemnización no superará el **límite por alquiler que figura en la Tabla de Garantías** ni tampoco el límite global por Evento. Al calcular la indemnización se deducen los gastos de gestión, visado, seguro, las propinas y los reembolsos o compensaciones económicas concedidos por el Organizador del Viaje Tomador de la póliza.

### 8.4. ¿QUÉ DEBE HACER EN CASO DE SINIESTRO?

El Asegurado debe declarar el Siniestro en el plazo de 5 días laborables después de tener conocimiento del mismo, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.

## 9. Interrupción de actividades deportivas o de ocio (Pack Integral & Pack Estancia Cool)

### 9.1. DEFINICIÓN DE ACTIVIDAD DEPORTIVA O DE OCIO

La práctica como aficionado de un deporte o actividad recreativa realizada durante un desplazamiento cuya naturaleza y duración se precisan en el apartado "¿CUÁL ES LA NATURALEZA DE LOS DESPLAZAMIENTOS CUBIERTOS?".

No se consideran actividades deportivas o de ocio:

- las pruebas, competiciones o prácticas de carácter aficionado o profesional organizadas por una asociación, federación u organismo deportivo, a excepción de acontecimientos con carácter benéfico;
- los entrenamientos para preparar una o varias pruebas o competiciones deportivas.

## 9.2. COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía cubre los gastos del paquete de actividades deportivas o de ocio en proporción a los días ya pagados y no disfrutados, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías (sin incluir el transporte)**, si debe interrumpir la práctica de dichas actividades por alguno de los motivos siguientes:

- “TRASLADO/REPATRIACIÓN”, en los términos de las presentes Condiciones Generales;
- accidente deportivo verificado por un facultativo, que deberá emitir un certificado médico detallado en el que prohíba la práctica de la actividad;
- alguno de los siguientes eventos climáticos excepcionales: tormenta, huracán, ciclón, que impidan la práctica de la actividad prevista durante la Estancia a consecuencia de que la actividad se vea interrumpida durante más de 3 días consecutivos;
- la falta o exceso de nieve en las estaciones situadas a más de 1.500 metros de altitud entre el tercer sábado de diciembre y el segundo sábado de abril y provocar el cierre de más de 2/3 de las pistas esquiables que suelen estar disponibles en el lugar de su Estancia durante al menos 2 días consecutivos durante la Estancia cubierta.

La garantía cubre asimismo:

- a los menores asegurados si el adulto asegurado que los acompaña debe interrumpir su actividad por alguno de los motivos enumerados y, en consecuencia, ninguna otra persona puede realizar la actividad prevista con los menores;
- a un adulto asegurado si un menor asegurado que esté bajo su responsabilidad debe interrumpir su actividad por alguno de los motivos enumerados y, en consecuencia, ninguna otra persona puede ocuparse del menor mientras dure la actividad.

La garantía se aplica también en caso de pérdida o robo del forfait **hasta el límite y previa deducción de la Franquicia que figura en la Tabla de Garantías**.

compensaciones concedidos por el organismo que vendió el paquete de actividades deportivas o de ocio y nieve.

Las características de la indemnización son las siguientes:

- **para los forfaits:** el Asegurador reembolsa el forfait de modo proporcional **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías**.
- **para las clases de esquí:** el Asegurador reembolsa, **hasta los límites que figuran en la Tabla de Garantías**, las clases de esquí cubiertas y no disfrutadas a partir del día en el que ocurre uno de los Eventos descritos en el apartado 2, “COBERTURA DE LA GARANTÍA”.
- **para el alquiler de material de esquí:** el Asegurador reembolsa de modo proporcional el alquiler de material de esquí, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías**.

## 9.5. ¿QUÉ DEBE HACER EN CASO DE SINIESTRO?

El Asegurado debe declarar el Siniestro en el plazo de 5 días laborables después de tener conocimiento del mismo, salvo caso fortuito o de fuerza mayor.

## 9.6. ¿QUÉ DOCUMENTOS DEBE PRESENTAR EN CASO DE SINIESTRO?

El Asegurador debe facilitar al Asegurado la información necesaria para realizar la declaración de Siniestro. Será responsabilidad del Asegurado remitir al Asegurador todos los documentos que respalden su solicitud y justifiquen la cuantificación de los daños sufridos, en concreto:

- la factura del Viaje cubierto;
- la factura del paquete de la actividad deportiva o de ocio y nieve (en el caso de actividades en la nieve, debe desglosar el importe de las clases, del forfait y del alquiler de material de esquí);
- un certificado bancario en el que figure su número de cuenta;
- un certificado médico del facultativo local que declare la incapacidad de continuar con la actividad deportiva o de ocio y nieve;
- cualquier justificante que el Asegurador le solicite después de haber examinado su expediente.

## 9.3. Exclusiones

Además de las exclusiones generales de la póliza, carecen de cobertura:

- las enfermedades y accidentes con diagnóstico, recaída, agravamiento u hospitalización entre la fecha de compra del viaje y la fecha de contratación de la póliza
- las epidemias o enfermedades infecciosas de aparición repentina, así como las enfermedades causadas por la polución o contaminación atmosférica;
- el suicidio, intento de suicidio o automutilación de un asegurado, un familiar o un compañero de viaje;
- las consecuencias de psicosis, neurosis, trastornos psicosomáticos o de la personalidad o del estado depresivo del asegurado;
- las consecuencias de la utilización o posesión de explosivos o armas de fuego;
- las consecuencias de la cirrosis alcohólica.

## 9.4. ¿QUÉ CANTIDADES ESTÁN CUBIERTAS?

La indemnización:

- es proporcional al número de días no utilizados del paquete de actividades deportivas o de ocio y nieve;
- se contabiliza a partir del día siguiente al cese total de las actividades cubiertas;
- se calcula con base en el precio total por persona del paquete de actividades, justificado por las facturas originales, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías**.

Al calcular la indemnización no se computan los gastos de gestión, de visado, la prima del seguro, las propinas ni los reembolsos o



# Las prestaciones DE ASISTENCIA

## ASISTENCIA (Pack Integral & Pack Estancia Cool)

### COBERTURA DE LA GARANTÍA

#### 1. Asistencia en caso de enfermedad o lesión durante el viaje

##### 1.1. TRASLADO/REPATRIACIÓN

Si sufre una Enfermedad o Lesión durante el Viaje, nuestros médicos se pondrán en contacto con el facultativo local que haya empezado a tratarlo.

La información proporcionada por el facultativo local y, de ser el caso, por su médico de cabecera, nos permiten, en función de la decisión de nuestros médicos y con base en criterios médicos exclusivamente, organizar y realizar:

- su regreso a su Domicilio; o
- su traslado, con supervisión médica si fuera necesario, en ambulancia de emergencia o de traslado simple, tren (asiento de primera clase, litera de primera clase o coche cama), avión de línea regular o avión sanitario a un centro hospitalario adecuado en su país de Domicilio.

En algunos casos, en función de la decisión de nuestros médicos y con base en criterios médicos exclusivamente, organizaremos un primer traslado a un centro médico cercano antes de poder realizar el traslado a instalaciones cercanas a su Domicilio.

A la hora de decidir el traslado, el medio de transporte utilizado y, de ser el caso, el lugar de Hospitalización, solo se tienen en cuenta su condición médica y la reglamentación sanitaria en vigor.

##### IMPORTANTE

Para evitar conflictos con las autoridades médicas, se acuerda explícitamente que la decisión final sobre el traslado corresponde en última instancia a nuestros médicos.

Asimismo, el rechazo de seguir la decisión considerada más oportuna por nuestros médicos nos exime de toda responsabilidad, especialmente si regresa por sus propios medios y si empeora su estado de salud.

##### 1.2. REGRESO DE FAMILIARES ASEGURADOS O DE 4 ACOMPAÑANTES ASEGURADOS

Si procedemos a su repatriación siguiendo el consejo de nuestros Servicios Médicos, organizamos el transporte de sus Familiares asegurados o de 4 personas aseguradas que viajarán con usted para que, si es posible, lo acompañen durante su regreso.

Este transporte tiene lugar:

- con usted; o
- por separado.

Cubrimos los costes del transporte de estas personas aseguradas en tren en primera clase o en avión en clase económica.

##### 1.3. CUIDADO DE MENORES

Si un Asegurado sufre una enfermedad o lesión durante el viaje y, en consecuencia, no puede ocuparse de sus hijos menores de 15 años que lo acompañan, una vez evaluada la situación por los facultativos locales y/o sus propios médicos, EUROP ASSISTANCE organiza y se hace cargo del viaje de ida y vuelta (desde el Domicilio) en tren en primera clase o avión en clase económica de una persona elegida por el Asegurado o la familia del Asegurado para que acompañe a los menores durante el regreso a su Domicilio.

EUROP ASSISTANCE también puede poner a su disposición una azafata para que acompañe a los menores hasta su lugar de residencia.

El Asegurado debe correr con los billetes de los menores y asumir los gastos de alojamiento y manutención de la persona elegida por el Asegurado o la familia del Asegurado para acompañarlos.

##### 1.4. PROLONGACIÓN DE LA ESTANCIA

Esta garantía se aplica si sufre una Enfermedad o Lesión durante el Viaje y se ve obligado a prolongar su Estancia en el lugar de destino después de la fecha de regreso prevista por alguna de las causas siguientes:

- **Hospitalización:** si se encuentra hospitalizado/a y nuestros médicos deciden, en función de la información proporcionada por los facultativos locales, que su Hospitalización debe prolongarse después de la fecha de regreso prevista, cubrimos los gastos de hotel (en régimen de alojamiento y desayuno) de 2 acompañantes asegurados, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías**, para que puedan permanecer con usted.
- **Inmovilización:** si se encuentra inmovilizado/a y nuestros médicos deciden, en función de la información proporcionada por los facultativos locales, que la Inmovilización debe continuar después de la fecha de regreso prevista, cubrimos sus gastos de hotel (en régimen de alojamiento y desayuno) y/o los de un acompañante asegurado, **hasta el límite que figura en la tabla de garantías**.

En ambos casos, esta cobertura se interrumpe a partir del día en el que nuestros médicos, en función de la información proporcionada por los facultativos locales, juzgan que está en situación de continuar el Viaje interrumpido o de regresar a su Domicilio.

##### 1.5. PRESENCIA DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN

Si está hospitalizado durante más de 3 días, EUROP ASSISTANCE reembolsa los gastos de alojamiento de 2 parientes **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías** y previa presentación de la factura correspondiente.

##### 1.6. REGRESO ANTICIPADO EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DE UN FAMILIAR

Durante su Viaje se le informa de que un Familiar se encuentra hospitalizado en su país de Domicilio, de forma imprevista y por motivo grave, durante más de 3 días.

Para que pueda visitar a la persona hospitalizada, organizamos y corremos con los gastos de un billete de vuelta en tren en primera clase o en avión en clase económica.

Nos reservamos el derecho de facturarle la totalidad de la prestación si no nos remite los justificantes correspondientes (certificado de Hospitalización, justificante de la relación de parentesco) en un plazo de 30 días.

##### 1.7. CONDUCTOR SUSTITUTO

Si sufre una enfermedad o lesión durante el Viaje, su estado no le permite conducir su Vehículo y ninguno de los pasajeros puede sustituirlo, ponemos a su disposición:

- un conductor para llevar el Vehículo hasta su Domicilio por la ruta más directa. Corremos con los gastos de viaje y con el salario del conductor; o
- un billete de tren en primera clase o de avión en clase económica para que usted o la persona que designe pueda recoger el Vehículo posteriormente.

El Asegurado debe hacerse cargo de los gastos de viaje (combustible, peajes, trayectos en barco, gastos de alojamiento y manutención de los pasajeros).

El conductor prestará sus servicios respetando la normativa vigente aplicable a su profesión. Esta garantía solo tiene efecto si su Vehículo está debidamente asegurado, en perfectas condiciones de funcionamiento y cumple con las normas nacionales e internacionales del Código de Circulación, así como con las normas obligatorias de control técnico. De lo contrario, nos reservamos el derecho de no enviar a un conductor y, a cambio, pondremos a su disposición y correremos con los gastos de un billete de tren en primera clase o de avión en clase económica para que usted pueda ir a recoger su Vehículo.

## 1.8. ATENCIÓN PSICOLÓGICA

En caso de trauma significativo tras una Enfermedad o Lesión cubierta, ponemos a su disposición un servicio de Escucha y Apoyo Psicológico consistente en conversaciones telefónicas con psicólogos clínicos. Este servicio está disponible las 24 horas, todos los días del año.

La(s) conversación(es), conducidas por profesionales que escuchan con atención y neutralidad, le permitirán hablar con confianza para aclarar la situación en la que se encuentra a consecuencia del Evento.

La intervención de los psicólogos respeta estrictamente el código deontológico aplicable a su profesión, sin que se contemple en ningún caso la posibilidad de empezar una terapia psicológica por teléfono.

La prestación cubre las conversaciones telefónicas **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías.**

Esta prestación solo está disponible para las personas de nacionalidad francesa.



## 2. Gastos médicos

### 2.1. REEMBOLSO

**Para que esta garantía tenga efecto, debe estar cubierto por un sistema de Seguridad Social o equivalente. Cuando regrese a su país de Domicilio o aún durante su Estancia debe realizar todos los trámites necesarios para que los organismos correspondientes reembolsen sus gastos médicos, haciéndonos llegar los justificantes mencionados más adelante.**

Antes de su desplazamiento al Extranjero, le recomendamos que obtenga los documentos necesarios según la naturaleza y la duración del Viaje y en función del país al que se desplace (para viajar en el E.E.E. y en Suiza debe solicitar la tarjeta sanitaria europea). Su organismo de Seguridad Social le proporcionará los formularios necesarios para cubrir directamente sus gastos médicos en caso de Enfermedad o Lesión.

#### Gastos médicos con derecho a reembolso complementario:

Los gastos enumerados a continuación pueden ser objeto de reembolso complementario si resultan de tratamientos recibidos en el Extranjero o en su país de Domicilio a consecuencia de una Enfermedad o Lesión sufrida en el Extranjero o en su país de Domicilio:

- honorarios médicos;
- gastos de medicamentos recetados por un médico o cirujano;
- gastos de ambulancia o taxi para un trayecto local en el Extranjero ordenado por un médico;
- gastos de Hospitalización cuando, tras evaluar la información proporcionada por el facultativo local, nuestros médicos deciden que no se puede proceder a su traslado. Deja de haber lugar al reembolso complementario de estos gastos de Hospitalización a partir del día en el que estemos en condiciones de realizar su traslado, aunque usted decida quedarse.
- servicios odontológicos de urgencia, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías.**

#### Importes y modalidades de cobertura:

Reembolsamos los gastos médicos en el Extranjero o en su país de Domicilio con los que usted deba correr después de recibir el reembolso de la Seguridad Social, su mutua y/u otro organismo de previsión social, **hasta los límites que figuran en la Tabla de Garantías.**

Durante la vigencia de la póliza siempre se aplica por Asegurado **una Franquicia del importe que figura en la Tabla de Garantías.**

El Asegurado (o sus herederos) se compromete(n) a realizar todos los trámites necesarios para obtener el reembolso de los gastos por parte de los organismos correspondientes al regresar a su país de Domicilio o aún durante su Estancia y a remitirnos los justificantes mencionados a continuación:

- documentos originales emitidos por la Seguridad Social y/o los organismos de previsión social que justifiquen los reembolsos recibidos;
- fotocopias de las fichas de tratamiento que justifiquen los gastos incurridos.

Estos documentos son imprescindibles para la obtención del reembolso.

Si la Seguridad Social y/o los organismos a los que cotiza no cubren los gastos médicos incurridos, se los reembolsaremos **hasta los límites que figuran en la Tabla de Garantías** durante el período de vigencia de la póliza, a condición de que nos haga llegar las facturas originales de los gastos médicos y la declaración de la Seguridad Social, mutua u otro organismo de previsión social que certifique la ausencia de cobertura de esos gastos.

### 2.2. ANTICIPO PARA GASTOS DE HOSPITALIZACIÓN

Si se encuentra hospitalizado a consecuencia de una Enfermedad o Lesión sobrevenida durante su Estancia en el Extranjero o en su país de Domicilio, podemos poner a su disposición un anticipo para cubrir los gastos de Hospitalización **hasta los límites que figuran en la Tabla de Garantías.**

La puesta a disposición del anticipo está sujeta a que se cumplan las siguientes condiciones acumulativas:

- el tratamiento se ha prescrito con el consentimiento de nuestros médicos;
- nuestros médicos, después de evaluar la información proporcionada por el facultativo local, consideran que su situación no permite el traslado.

No se concederá ningún anticipo a partir del día en el que podamos proceder a su traslado, aunque usted decida quedarse.

En cualquier caso, debe reembolsarnos el anticipo en el plazo máximo de 30 días tras la recepción de nuestra factura. Si transcurrido ese plazo no hemos recibido el pago, el Tomador se compromete a reembolsarnos el anticipo en el plazo de 30 días tras nuestra solicitud y, si lo desea, podrá requerirle a usted la devolución del importe.

Para recibir su propio reembolso debe realizar en los organismos correspondientes los trámites necesarios para recuperar los gastos médicos incurridos.

**Esta obligación se aplica incluso si ha respetado los procedimientos de reembolso anteriormente descritos.**

## 3. Asistencia en caso de fallecimiento

### 3.1. TRASLADO DE RESTOS MORTALES Y GASTOS DE ATAÚD EN CASO DE FALLECIMIENTO DE UN ASEGURADO

En caso de fallecimiento de un Asegurado durante el Viaje, organizamos y cubrimos los gastos de traslado de sus restos mortales hasta el lugar del sepelio en su país de Domicilio.

Asimismo, nos hacemos cargo de todos los preparativos específicos necesarios para el traslado, quedando excluido cualquier otro gasto.

Además, cubrimos los gastos del ataúd o urna escogida por la familia en la funeraria de su elección, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías**, a condición de que se presente la factura original.

La familia deberá correr con cualquier gasto adicional (en concreto, gastos de ceremonia, cortejo fúnebre y derechos de sepultura).

### 3.2. REGRESO DE FAMILIARES ASEGURADOS O DE 4 ACOMPAÑADOS ANTES EN CASO DE FALLECIMIENTO DE UN ASEGURADO

Cuando sea necesario, organizamos y cubrimos los gastos de regreso, en tren en primera clase o en avión en clase económica, así como, de ser el caso, los gastos de taxi a la ida y a la vuelta, de 4 personas aseguradas o de los Familiares asegurados que viajaron con el fallecido para que puedan estar presentes en el sepelio, siempre que no puedan efectuar tal desplazamiento con el medio de transporte contratado para regresar al país de Domicilio.

### 3.3. REGRESO ANTICIPADO EN CASO DE FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR

Durante su Viaje se le informa de que en su país de Domicilio ha fallecido un Familiar durante su Estancia. Para que pueda asistir al sepelio del fallecido en su país de Domicilio, organizamos y corremos con los gastos de su trayecto de vuelta en tren en primera clase o en avión en clase económica hasta su país de Domicilio.

Nos reservamos el derecho de facturarle la totalidad de la prestación si no nos remite los justificantes correspondientes (certificado de defunción, justificante de la relación de parentesco) en un plazo de 30 días.

Esta prestación solo se aplica si la fecha del sepelio es anterior a la fecha de regreso prevista.

## 4. Asistencia en viaje

### 4.1. GASTOS DE BÚSQUEDA Y/O RESCATE EN MAR Y EN MONTAÑA—A, INCLUYENDO ZONAS DE ESQUÍ (SOLO EN FRANCIA)

Cubrimos los gastos de las operaciones de búsqueda y/o rescate en mar y en montaña (incluyendo Zonas de Esquí), **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías.**

Solo se reembolsarán los gastos facturados por una empresa autorizada para la realización de dichas actividades. La garantía no cubre los servicios facturados por cuerpos municipales.

El Asegurado no deberá adelantar el pago de la prestación si las operaciones las realizan profesionales que hayan suscrito un convenio con EUROP ASSISTANCE. En caso contrario, se le reembolsará el importe abonado una vez presente la factura original pagada emitida por el organismo o cuerpo habilitado.

**La prestación no incluye ni la organización ni la realización de operaciones de búsqueda y rescate.**

### 4.2. ANTICIPO DE FIANZA Y COBERTURA DE HONORARIOS DE ABOGADOS (SOLO EN EL EXTRANJERO)

Si durante su Viaje en el Extranjero se emprenden acciones legales en su contra a consecuencia de un accidente de tráfico, quedando excluido cualquier otro motivo, ponemos a su disposición un anticipo destinado al pago de su fianza, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías.**

Se compromete a reembolsarnos este anticipo en el plazo máximo de 30 días tras la recepción de nuestra factura o en cuanto las autoridades le devuelvan la fianza, si dicha devolución tiene lugar antes de que expire el plazo mencionado.

Asimismo, nos hacemos cargo de los honorarios de los abogados que haya tenido que contratar in situ, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías**, siempre que los hechos imputados no sean susceptibles de sanción penal en virtud de la legislación del país.

Esta prestación no cubre las acciones judiciales incoadas en su país de Domicilio a consecuencia de un accidente de tráfico ocurrido en el Extranjero.

### 4.3. REGRESO ANTICIPADO EN CASO DE SINIESTRO ACAECIDO EN SU DOMICILIO DURANTE EL VIAJE

Si durante su Viaje se le informa de un Siniestro acaecido en su Domicilio y su presencia in situ es imprescindible para realizar trámites administrativos, organizamos y corremos con los gastos de su trayecto de vuelta en tren en primera clase o en avión en clase económica desde el lugar de su Estancia hasta su Domicilio.

### 4.4. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES (SOLO DESDE EL EXTRANJERO)

Si durante su Estancia en el Extranjero no consigue ponerse en contacto con una persona que se encuentra en su país de Domicilio, nosotros le transmitiremos en el día y a la hora de su elección el mensaje que nos haya comunicado por teléfono.

#### NOTA:

Este servicio no permite las llamadas a cobro revertido. No asumimos ninguna responsabilidad por el contenido de sus mensajes, que deberán respetar la legislación española, especialmente penal y administrativa. De lo contrario, podemos negarnos a transmitir el mensaje.

### 4.5. ENVÍO DE MEDICAMENTOS AL EXTRANJERO

Si durante su Viaje en el Extranjero sufre el robo o extravío de medicamentos indispensables para la continuación de su tratamiento y, en opinión de nuestros médicos, su interrupción puede suponer un riesgo para su salud, nos encargamos de buscar medicamentos equivalentes en el lugar de su estancia y, en caso necesario, organizar una consulta con un médico que pueda recetárselos. Usted deberá abonar los honorarios del médico y el coste de los medicamentos.

Si no existen medicamentos equivalentes en el lugar de su estancia, nos encargamos de organizar el envío solo desde España, respetando la reglamentación en vigor, de los medicamentos recetados por su médico habitual, que deberá remitir a nuestros médicos una copia de la receta, siempre que se trate de medicamentos disponibles en farmacias ordinarias.

La garantía cubre los gastos de envío, mientras que usted deberá correr con los gastos de aduana y el coste de los medicamentos, que se compromete a reembolsar en cuanto reciba nuestra factura.

Estos envíos están sometidos a las condiciones generales de las empresas de transporte con las que trabajamos y a la reglamentación y las condiciones para la importación y exportación de medicamentos estipuladas por España y cada país en su legislación nacional.

Declinamos toda responsabilidad por el robo o extravío de los medicamentos y por las exigencias reglamentarias susceptibles de retrasar o imposibilitar el transporte de los mismos, así como por sus consecuencias. Queda excluido en todo caso el envío de sangre, derivados sanguíneos, productos reservados para uso hospitalario, productos que requieran condiciones de conservación especiales, en concreto refrigeración, y, en términos generales, los productos no disponibles en una farmacia ordinaria en España. Asimismo, la interrupción de la fabricación, la retirada del mercado o la indisponibilidad en España de los medicamentos constituyen casos de fuerza mayor que pueden retrasar o imposibilitar el ejercicio de la prestación.

### 4.6. ASISTENCIA EN CASO DE ROBO, EXTRAVÍO O DESTRUCCIÓN DE SUS DOCUMENTOS DE IDENTIDAD O MEDIOS DE PAGO

Si durante su Viaje sufre el robo o extravío de sus documentos de identidad, puede llamar a nuestro Servicio de Asistencia 24 horas y le informaremos sobre los trámites necesarios (presentación de denuncia, renovación de documentos de identidad, etc.).

El objeto de la llamada será obtener información, de conformidad con el artículo 66-1 de la ley enmendada de 31/12/71, y no podrá consistir en ningún caso en una consulta de carácter jurídico. Dependiendo de las circunstancias, le dirigiremos a los organismos o categorías de profesionales que estén en posición de responder a sus preguntas. Declinamos toda responsabilidad por su posible interpretación o utilización de la información proporcionada.

En caso de robo o extravío de sus medios de pago, tarjeta(s) de crédito, cheque(s), ponemos a su disposición un anticipo de fondos para que pueda hacer frente a sus gastos de primera necesidad, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías**, a condición de que nos remita el certificado de la denuncia por robo o extravío presentada ante las autoridades locales y se cumplan los siguientes requisitos:

- se deduce el importe del anticipo de la tarjeta de crédito de un Tercero; o
- su entidad bancaria nos transfiere el importe del anticipo.

Al recibir los fondos deberá firmar un recibo.

## 5. Asistencia después del viaje

Si durante su Estancia sufre una Enfermedad o Lesión que supone su repatriación y después su Inmovilización, ponemos a su disposición servicios complementarios, a condición de que los solicite en el plazo de quince días tras el regreso a su Domicilio.

La aplicación de estas garantías está sujeta a que se cumplan las siguientes condiciones acumulativas:

- se ha procedido a su "TRASLADO/REPATRIACIÓN" en los términos del apartado "TRASLADO/REPATRIACIÓN"; y
- a causa de ese "TRASLADO/REPATRIACIÓN", debe permanecer hospitalizado o inmovilizado en su Domicilio.

Es imperativo que la Hospitalización o la Inmovilización sean consecuencia del "TRASLADO/REPATRIACIÓN".

Antes de prestar estas garantías se compromete a remitirnos, si así se lo solicitamos, todos los documentos que respalden su solicitud:

- certificado de Hospitalización;
- certificado médico de Inmovilización en su Domicilio.

Nos reservamos el derecho de denegar la prestación de estas garantías si no nos hace llegar los documentos citados.

### 5.1. ENFERMERÍA DOMICILIARIA

En caso de Inmovilización de más de 2 días, corremos con los gastos de un profesional cualificado de enfermería para que lo atienda en su Domicilio, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías.**



### 5.2. ENTREGA DE COMIDAS A DOMICILIO

Si no puede desplazarse fuera de su Domicilio, organizamos la entrega de comidas en packs de 5 a 7 "comidas + cenas", en función de la oferta disponible, durante un máximo de 15 días, **y hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías.**

### 5.3. ENTREGA DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO

Si se encuentra inmovilizado en su Domicilio a consecuencia de una Enfermedad o Accidente, un médico le receta medicamentos que necesita con carácter inmediato y ninguna persona de su entorno puede desplazarse, nos encargamos de la recogida urgente de los medicamentos en una farmacia próxima a su Domicilio (o farmacia de guardia) y de su entrega.

Corremos con los gastos de la entrega, mientras que el Asegurado debe hacerse cargo del coste de los medicamentos. Los medicamentos deben haber sido recetados como máximo 24 horas antes de solicitar la asistencia.

### 5.4. ENTREGA DE COMPRAS A DOMICILIO

Si no puede salir a realizar las compras de carácter doméstico, nos encargamos de su entrega a domicilio una vez por semana durante 15 días, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías.** El Asegurado debe correr con el coste de las compras.

### 5.5. CUIDADO DE MENORES EN EL DOMICILIO DEL ASEGURADO

EUROP ASSISTANCE se hace cargo de una de las prestaciones siguientes:

- el transporte de ida y vuelta de un pariente de su elección, residente en su país de Domicilio, para que acompañe al menor; o
- el cuidado del menor en su Domicilio durante un máximo de 20 horas, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías.**

### 5.6. TRANSPORTE DE MASCOTAS AL DOMICILIO DE UN PARIENTE

EUROP ASSISTANCE organiza el transporte de su mascota, a cargo de un profesional, hasta el domicilio de un pariente situado en un radio máximo de 100 km de su Domicilio, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías.**

Esta prestación no es compatible con la prestación "CUIDADO DE MASCOTAS".

### 5.7. CUIDADO DE MASCOTAS

Nos hacemos cargo de los gastos de alojamiento y manutención de su mascota en una residencia adecuada, durante un máximo de 10 días y **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías.** Esta prestación está sujeta al respeto de las condiciones de acogida y alojamiento definidas por los prestatarios y residencias (vacunas al día, posible pago de una garantía, etc.).

Esta prestación no es compatible con la prestación "TRANSPORTE DE MASCOTAS AL DOMICILIO DE UN PARIENTE".

### 5.8. AYUDA DOMÉSTICA

Si no puede realizar las tareas domésticas habituales, corremos con los gastos de ayuda doméstica adaptada para ayudarle a usted o a su familia. Corremos con los gastos de remuneración de la ayuda doméstica hasta un máximo de 20 horas, con un mínimo de 2 horas consecutivas, distribuidas a lo largo de 4 semanas, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías.**

### 5.9. CONFORT HOSPITALARIO

Si debido a una Enfermedad o Lesión durante su Estancia debe ser hospitalizado de forma imprevista, corremos con los gastos de alquiler de un televisor **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías** y a condición de que nos remita la factura original.

### 5.10. APOYO PEDAGÓGICO

En caso de repatriación, Hospitalización y/o Inmovilización en el Domicilio durante al menos dos semanas de un menor asegurado, reembolsamos sus clases particulares durante un mes, hasta un máximo de 20 horas de clase, a condición de que se nos remita el justificante correspondiente.



## 5.11. Exclusiones

En ningún caso podemos reemplazar a los servicios de asistencia de emergencia locales.

Además de las exclusiones generales que figuran en el apartado "¿CUÁLES SON LAS EXCLUSIONES GENERALES DE LA PÓLIZA?", del capítulo "DERECHO APLICABLE", quedan excluidos:

- las consecuencias de la exposición a agentes biológicos infecciosos difundidos de manera accidental o intencionada, agentes químicos tales como gases de combate, agentes incapacitantes, agentes neurotóxicos o con efectos neurotóxicos residuales,
- las consecuencias de actos cometidos de forma intencionada, actos ilícitos, intentos de suicidio o suicidio del asegurado;
- los estados de salud y/o enfermedades y/o lesiones preexistentes diagnosticadas y/o tratadas objeto de hospitalización continuada, hospitalización de un día o atención ambulatoria en los 6 meses previos a cualquier solicitud relacionada con la manifestación o empeoramiento de dicho estado;
- los gastos incurridos sin nuestro consentimiento o no previstos expresamente en las presentes Condiciones Generales;
- el envío de medicamentos que han dejado de fabricarse;
- los gastos no justificados con documentos originales;

- los siniestros ocurridos en países sin cobertura o fuera de las fechas de efecto de la póliza, especialmente después de las fechas previstas para el desplazamiento al extranjero;
- las consecuencias de incidentes acaecidos durante pruebas, carreras o competiciones de deportes de motor (o sus entrenamientos) que, en virtud de la legislación en vigor, deban ser autorizados previamente por las autoridades públicas, si participa como concursante, o durante entrenamientos en circuitos sujetos a la homologación previa por parte de las autoridades, aunque utilice su propio vehículo;
- los viajes realizados a efectos de diagnóstico y/o de tratamiento médico o intervención de cirugía estética, sus consecuencias y gastos derivados;
- la organización y los costes del transporte descrito en el apartado “TRASLADO/REPATRIACIÓN” para patologías benignas que pueden tratarse in situ y no impiden la continuación del viaje;
- las solicitudes de asistencia relacionadas con la reproducción asistida, la interrupción voluntaria del embarazo, sus consecuencias y gastos derivados;
- las solicitudes relacionadas con la procreación o la gestación por cuenta ajena, sus consecuencias y gastos derivados;
- los implantes y prótesis (dentales, auditivas, médicas);
- LOS SIGUIENTES SERVICIOS ODONTOLÓGICOS:
  - LOS GASTOS DE ODONTOLOGÍA QUIRÚRGICA O DE CONSERVACIÓN;
  - LOS TRATAMIENTOS O PRUEBAS CON FINES DIAGNÓSTICOS PREVISTOS O PLANIFICADOS CON ANTELACIÓN;
  - LOS TRATAMIENTOS QUE, SEGÚN NUESTRO MÉDICO ASESOR, PUEDEN APLAZARSE HASTA QUE REGRESE A SU PAÍS DE ORIGEN;
  - LOS PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS O TERAPÉUTICOS NO DESTINADOS EXCLUSIVAMENTE AL ALIVIO INMEDIATO DE UN DOLOR O MOLESTIA O A FACILITAR LA INGESTA DE ALIMENTOS;
  - EL DESGASTE NORMAL DE DIENTES O PRÓTESIS DENTALES;
  - LOS DAÑOS DE PRÓTESIS DENTALES;
  - LOS TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS QUE CONSISTAN EN LA COLOCACIÓN DE UNA PRÓTESIS DENTAL O UTILICEN METALES PRECIOSOS.
- las curas termales, sus consecuencias y gastos derivados;
- los gastos médicos incurridos en su país de domicilio;
- las hospitalizaciones previstas, sus consecuencias y gastos derivados;
- los tratamientos o pruebas con fines diagnósticos previstos o planificados con antelación;
- los tratamientos que, según nuestro médico asesor, pueden aplazarse hasta que regrese a su país de origen;
- los gastos de óptica (por ejemplo, gafas y lentes de contacto);
- las vacunas y gastos de vacunación;
- las visitas médicas de control, sus consecuencias y gastos relacionados;
- las intervenciones de carácter estético, así como sus posibles consecuencias y gastos derivados;

- las consecuencias de psicosis, neurosis, trastornos psicosomáticos o de la personalidad o del estado depresivo del asegurado;
- las estancias en residencias, sus consecuencias y gastos derivados;
- la rehabilitación, fisioterapia, quiropráctica, sus consecuencias y sus gastos derivados;
- los servicios médicos o de profesionales de la salud, la compra de productos cuyo carácter terapéutico no está reconocido por la legislación española y los gastos relacionados;
- los reconocimientos médicos preventivos, los tratamientos o análisis periódicos, sus consecuencias y gastos derivados;
- los gastos de búsqueda y rescate en el desierto;
- la organización de operaciones de búsqueda y rescate de personas, especialmente en montaña, mar o desierto;
- los gastos consecuencia del exceso de peso del equipaje durante un transporte en avión y los gastos de envío del equipaje que no puede transportar con usted;
- los gastos de cancelación del viaje;
- los gastos de restaurantes;
- los gastos de aduana;
- las consecuencias resultantes de la utilización o posesión de explosivos o armas de fuego.

## 6. Asistencia en carretera

### 6.1. REPARACIÓN O REMOLQUE

Si su Vehículo se encuentra inmovilizado durante un trayecto que tiene como origen o destino el lugar donde se encuentra su Alquiler Vacacional a consecuencia de una Avería, Accidente, Robo o Tentativa de robo denunciados antes las autoridades, organizamos la reparación in situ o el remolque al taller o concesionario más cercano, de conformidad con la reglamentación vigente y en función de los servicios disponibles, **hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías.**

Corremos con los gastos de la reparación in situ o remolque hasta el límite de los gastos incurridos, quedando excluidos los costes de las piezas de repuesto, mano de obra y/o reparación del Vehículo y/o vigilancia.

No podemos intervenir fuera de la infraestructura viaria; es decir, en carreteras sin asfaltar.

Asimismo, tampoco podemos intervenir en autopistas ni autovías debido a la legislación que rige la circulación en esas vías. En esos casos, le reembolsaremos los gastos de reparación o remolque previa presentación de la factura original.

### 6.2. CONTINUACIÓN DEL VIAJE Y REGRESO AL DOMICILIO O RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO REPARADO

Si durante la Estancia su Vehículo sufre una Avería, Accidente, Robo o Tentativa de robo denunciado ante las autoridades competentes y cuya reparación requiere más de 4 horas, EUROPA ASSISTANCE organiza y corre con los gastos de llegada a su destino final y regreso a su Domicilio o bien con los gastos de recuperación de su Vehículo, **hasta los límites que figuran en la Tabla de Garantías.**

Asumimos el coste de su transporte en taxi o en vehículo de alquiler de categoría A o B durante un máximo de 48 horas. Los gastos de combustible y de peaje quedan a su cargo. La puesta a disposición de un vehículo de alquiler está sujeta a la oferta disponible y a las condiciones establecidas por las empresas de alquiler, especialmente en lo que respecta a la edad del conductor y a la titularidad del permiso de conducción.

El alquiler del vehículo incluye el coste de los seguros complementarios asociados: seguro del conductor y ocupantes (P.A.I.), seguro de exención de responsabilidad por daños por colisión (C.D.W.) y seguro de exención por robo (T.W., T.P. o T.P.C.). Sin embargo, en caso de accidente o robo del vehículo de alquiler siguen existiendo franquicias, cuyo importe debe asumir el beneficiario.

### 6.3. SUBSIDIARIEDAD DE LA GARANTÍA

Esta prestación completa las garantías de la póliza de la aseguradora o del fabricante de su vehículo y se activa asimismo si dichas pólizas carecen de la cobertura "ASISTENCIA EN CARRETERA", **hasta los límites que figuran en la Tabla de Garantías.**

## 8 | 6.4. Exclusiones

La prestación de la garantía está sujeta a la oferta disponible, especialmente en lo que respecta al alquiler de vehículos.

Las prestaciones no solicitadas cuando eran necesarias o que carecieran de nuestro consentimiento no generarán el derecho a un reembolso posterior ni a una indemnización compensatoria, a excepción del remolque en autopistas o vías similares. En todos los casos deben presentarse como justificante las facturas originales.

No asumimos en ningún caso los costes que el asegurado debería haber previsto o en los que habría debido incurrir (combustible, recarga, peaje, restaurante, taxi, hotel en caso de estancia prevista en el lugar de la inmovilización, coste de las piezas de repuesto, etc.).

Además de las exclusiones generales, carecen de cobertura:

- las consecuencias de la inmovilización del vehículo para realizar operaciones de mantenimiento;
- las inmovilizaciones resultantes de intervenciones previstas (operaciones de mantenimiento, control, revisión) o de una falta de mantenimiento;
- las averías repetitivas consecuencia de no haber reparado el vehículo tras nuestra primera intervención (por ejemplo, batería defectuosa);
- las operaciones de mantenimiento, control, revisión, instalación de accesorios y sustitución de piezas de desgaste, las inmovilizaciones resultantes de intervenciones previstas en el programa de mantenimiento del vehículo y sus consecuencias;
- la reparación del vehículo y sus gastos relacionados;
- la sustracción sin violencia de equipaje, materiales y objetos diversos que se encuentren en el interior del vehículo, así como sus accesorios (especialmente autorradio);
- los gastos no justificados con documentos originales;
- los gastos incurridos sin nuestro consentimiento o que carezcan de cobertura explícita en la póliza;
- los gastos de vigilancia y de estacionamiento del vehículo;
- los gastos de combustible y de peaje;
- los gastos de recarga de vehículos eléctricos;
- los gastos de franquicia en caso de alquiler de vehículo;
- los gastos de aduana;
- los gastos de restaurante;
- las consecuencias de incidentes acaecidos durante pruebas, carreras o competiciones de deportes de motor

(o sus entrenamientos) que, en virtud de la legislación en vigor, deban ser autorizados previamente por las autoridades públicas, si participa como concursante, o durante entrenamientos en circuitos sujetos a la homologación previa por parte de las autoridades, aunque utilice su propio vehículo;

- las campañas de retirada del mercado del fabricante;
- los siniestros acaecidos en los países no cubiertos por la garantía o fuera de la fecha de efecto de la póliza, especialmente una vez superada la duración prevista de la estancia en el extranjero;
- las inmovilizaciones resultantes de la falta o mala calidad de lubricantes u otros líquidos necesarios para el funcionamiento del vehículo, salvo si se queda sin combustible o se equivoca al repostar;
- la activación no deseada de alarmas;
- los acoplamientos y cargas del vehículo;
- las solicitudes derivadas de la confiscación del vehículo por motivos distintos del estacionamiento indebido;
- las solicitudes derivadas de una negligencia inexcusable o intencional, de un acto de conducción peligrosa, especialmente bajo los efectos del alcohol o estupefacientes, o del exceso de velocidad. Si se establece la existencia de intencionalidad durante o después de nuestra intervención, nos reservamos el derecho de solicitarle el reembolso de los gastos en los que hayamos incurridos;
- las solicitudes derivadas de una denegación de someterse a las pruebas necesarias para detectar o probar su estado;
- las solicitudes derivadas de un delito de fuga o de una negativa a obedecer;
- las solicitudes derivadas de la conducción sin carnet o la negativa a entregar el carnet tras una decisión de retirada.



## 7. SOS “objeto olvidado”

### 7.1. DEFINICIÓN ESPECÍFICA A ESTA GARANTÍA

**Objeto olvidado:** objeto, documento, documentos de identidad o prenda de vestir de hasta 3 kg de peso propiedad del Asegurado que este ha olvidado en el inmueble alquilado.

### 7.2. OBJETO DE LA GARANTÍA

Reembolsamos los gastos de envío de un Objeto olvidado por alojamiento, hasta el límite que figura en la Tabla de Garantías.

### 7.3. COBERTURA DE LA GARANTÍA

Si el Asegurado olvida un objeto personal en el inmueble alquilado, reembolsamos los gastos de envío por correo urgente (sin incluir seguro) desde el lugar en el que está el objeto hasta el lugar en el que se encuentra el Asegurado para que pueda recuperar el Objeto olvidado.

**El Asegurador queda exento de responsabilidad en caso de:**

- retrasos imputables a los organismos de transporte a los que se encarga la entrega del Objeto olvidado;
- rotura, extravío, daño o robo del Objeto olvidado durante el envío;
- consecuencias derivadas de la naturaleza del Objeto olvidado;
- denegación del envío por parte de las aduanas nacionales o internacionales.

### 7.4. Exclusiones de la garantía

Además de las exclusiones generales de la póliza, carecen de cobertura los objetos siguientes:

- objetos o efectos cuyo transporte constituye una operación comercial y los destinados a la venta;
- sustancias peligrosas, armas de cualquier categoría, así como sus municiones;
- dispositivos de motor, accesorios de automóvil, material de jardinería, herramientas, objetos que contengan líquidos, mobiliario, electrodomésticos, aparatos informáticos y accesorios, equipos de alta fidelidad, instrumentos musicales;
- alimentos perecederos y animales vivos;
- bebidas alcohólicas o no, drogas o estupefacientes o cualquier otra sustancia ilícita;
- cualquier objeto que infrinja o no cumpla la normativa vigente del país o países visitados.



### 7.5. ¿QUÉ DEBE HACER EN CASO DE SINIESTRO?

El Asegurado debe:

- organizar él mismo el envío a su Domicilio;
- tomar todas las medidas para proteger el objeto;
- declarar el Siniestro al Asegurador en el plazo de 30 días tras el envío, salvo caso fortuito o de fuerza mayor. Transcurrido ese plazo el Asegurado pierde su derecho al reembolso;
- remitir la factura original de los gastos de envío emitida por el organismo de transporte al que se ha recurrido para enviar el objeto Olvidado.

# Generalidades

## DEL CONTRATO DE SEGURO

### 1. Adhesión

La solicitud del Cliente para adherirse a la póliza de seguro colectiva, que puede proporcionarse electrónicamente (a través de una página web de Internet o por correo electrónico), o de forma oral en el caso de ventas telefónicas a distancia, o por escrito en caso de compra en las instalaciones de un distribuidor.

Al objeto de poder optar a la Adhesión deberán cumplirse todas y cada una de las condiciones siguientes:

- debe haber adquirido un Viaje al Tomador de la póliza o a un distribuidor (incluido el Organizador del Viaje) autorizado por el mismo;
- el viaje adquirido por el Cliente no tendrá una duración superior a 30 días consecutivos;

La Adhesión está sujeta al pago de la prima por parte del Cliente.

### 2. Duración

#### 2.1. DURACIÓN DE LA ADHESIÓN

Sujeto al pago de la prima por parte del Asegurado, la fecha de inicio de la Adhesión es:

- en caso de venta** en las instalaciones de un distribuidor (incluido el Organizador del Viaje): la fecha en la que el Asegurado solicitó la adhesión a la Póliza de Seguro Colectiva;
- en caso de venta telefónica:** la fecha en que el Cliente solicitó telefónicamente la Adhesión a la póliza de seguro colectiva
- en caso de venta a través del sitio web o por correo electrónico:** la fecha en que se confirmó al Cliente la Adhesión por correo electrónico.

#### 2.2. DURACIÓN DE LAS COBERTURAS

Si ha contratado una cobertura de Cancelación, está cubierto desde la fecha de inicio de la Adhesión hasta la fecha de salida.

Si ha contratado una cobertura de "ASISTENCIA", "EQUIPAJE", "REDUCCIÓN DE LA DURACIÓN DEL VIAJE", "REDUCCIÓN DE LA DURACIÓN DE ACTIVIDADES RELACIONADAS CON DEPORTES DE INVIERNO", "DE PÉRDIDA DE SALIDA", "ASISTENCIA MÉDICA", "ASISTENCIA NO MÉDICA" o "DE O DEMORA EN LA SALIDA", está cubierto desde la fecha de salida hasta la fecha de llegada.

Si ha contratado una cobertura de "RESPONSABILIDAD CIVIL (SIN DEPORTES DE INVIERNO)" o "RESPONSABILIDAD CIVIL DE DEPORTES DE INVIERNO", quedarán cubiertos los eventos que hubieran tenido lugar durante Su Viaje.

Si ha contratado una cobertura de "DINERO Y DE DOCUMENTACIÓN DE VIAJE" o "UNA COBERTURA DE ACCIDENTE PERSONAL", quedarán cubiertos los eventos que hubieran tenido lugar durante Su Viaje.

#### 2.3. DERECHO DE DESISTIMIENTO

El Cliente tendrá la facultad unilateral de resolver el contrato sin indicación de los motivos y sin penalización alguna, siempre que no se haya iniciado el Viaje, dentro del plazo de 14 días desde la formalización de la Póliza, mediante comunicación al Asegurador, por correo a:



**GRUPE PIERRE & VACANCES - CENTER PARCS**  
Service Relation Client - Annulations  
11, rue de Cambrai  
75947 Paris cedex 19 - Francia

Para cualquier información puede contactar al siguiente número:

**00 33 900 901 355**

Puede usar el siguiente modelo: "Por la presente, Sr./Sra., nombre y apellidos, dirección renuncio a mi Adhesión de la póliza de seguro colectiva n.º XXXXX a la que me adherí el (fecha), aportando Certificado de Adhesión XXXX, el (fecha). Firma".

Reembolsaremos los importes íntegros pagados en un plazo máximo de treinta (30) días naturales a partir de la recepción de la solicitud de desistimiento, siempre que no se haya presentado o se planea presentar una reclamación de indemnización y que no haya ocurrido ningún incidente que pueda dar lugar a tal reclamación.

### 3. Prima

La prima incluye los impuestos y tarifas vigentes aplicables a los contratos de seguro y su importe se comunicará al Asegurado antes de su Adhesión.

El Asegurado debe pagar la prima a la Aseguradora en la fecha de Adhesión. En caso de impago de la prima, la Aseguradora reclamará al Cliente las primas impagadas,

Se informa de la prima al Cliente con anterioridad a su Adhesión.

### 4. Liquidación de una reclamación

El importe de la pérdida por la cual nos responsabilizaremos se pagará dentro de los 30 días posteriores a la recepción del justificante de la pérdida y o con un acuerdo de liquidación sobre la reclamación pactado por nosotros.

El pago de cualquier indemnización al Asegurado se efectuará en la misma moneda utilizada por el Cliente para pagar la prima.

### 5. Exclusiones generales

Las exclusiones generales del contrato son las exclusiones comunes a todas las garantías de seguro y los servicios de asistencia descritos en estas Disposiciones Generales. Queda excluido de cobertura:

- las consecuencias de actos intencionados o de una conducta dolosa por parte del asegurado, por un compañero de viaje o por un familiar,
- enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas (con un nivel de alcohol igual o superior a 0,5 gramos por litro de sangre o 0,25 miligramos por litro de aire espirado, en caso de incidente con un vehículo), narcóticos, drogas o fármacos tomados por el asegurado o su compañero de viaje, distintos a aquellos que hayan sido recetados por un médico,
- el consumo de narcóticos, drogas o medicamentos que no hayan sido prescritos por un médico,
- guerras, manifestaciones, insurrecciones, actos de terrorismo, sabotaje y huelgas,
- la participación del asegurado en apuestas, desafíos o peleas,
- la práctica de competiciones deportivas o competiciones motorizadas,
- la práctica de una de las siguientes actividades o deportes peligrosos: boxeo, levantamiento de pesas, lucha libre, artes marciales, alpinismo, bobsleigh, inmersión con equipo respiratorio, espeleología, saltos de esquí, paracaidismo, parapente, vuelos en ULM o planeador, deportes de aventura como rafting, bungee, aguas bravas (hydrospeed), natación, barranquismo, trampolín, buceo, ala delta, alpinismo, equitación, vuelo en globo, paracaidismo, esgrima, deportes de defensa, piragüismo..

- las consecuencias de la transmutación del núcleo atómico, así como la radiación causada por la aceleración artificial de partículas atómicas o cualquier irradiación de una fuente de energía de naturaleza radioactiva,
- movimientos telúricos, inundaciones, erupciones volcánicas y, en general, cualquier fenómeno provocado por las fuerzas de la naturaleza.

## 6. Subrogación

En caso de realizarse un pago conforme a esta póliza, nos subrogaremos en todos los derechos de recobro del Asegurado frente a cualquier Tercero responsable.

Nuestro derecho de subrogación se limita al coste total incurrido por nuestra parte respecto de una cobertura de esta póliza.

Usted cooperará en términos razonables con nosotros para que podamos ejercer nuestros derechos de subrogación.

## 7. Otros seguros

Cuando Vd. tenga dos o más contratos con distintos aseguradores se cubran los efectos que un mismo riesgo puede producir el riesgo asegurado por esta póliza deberá comunicarnos los demás seguros. Si por dolo se omitiera esta comunicación, y en caso de sobreseguo se produjera una reclamación, no estaremos obligados a pagar la indemnización.

Una vez producido una reclamación, Vd. deberá comunicarlo, de acuerdo a cada asegurador, con indicación del nombre de los demás.

Los aseguradores contribuirán al abono de la indemnización en proporción a la propia suma asegurada, sin que pueda superarse la cuantía del daño.

## 8. Legislación aplicable y jurisdicción competente

El presente contrato queda sometido a la jurisdicción española y, dentro de ella, será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del mismo el del domicilio del Asegurado. Será de aplicación la legislación española.



## 9. Plazos de prescripción

Las acciones que se deriven del presente contrato de seguro prescribirán en el término de 2 años. El plazo de prescripción comenzará a contarse desde el día en que las respectivas acciones pudieran ejercitarse.

## 10. Cesión

Ud. no puede ceder la Adhesión sin contar para ello con nuestro consentimiento previo por escrito.

## 11. Protección de datos de carácter personal

El objeto del presente aviso de privacidad es explicar cómo y con qué fines se utilizan sus datos personales. Se ruega leerlo detenidamente.

### 11.1. ENTIDAD JURÍDICA QUE USARÁ LOS DATOS PERSONALES

El Responsable del tratamiento es EUROPEAN ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH., con sede de actividad económica en 4<sup>th</sup> Floor, 4/8 Eden Quay, Dublin 1, D01N5W8, Irlanda, inscrita en el registro mercantil de Irlanda (*Irish Companies Registration Office*) bajo el número 907089. EUROPEAN ASSISTANCE SA es una *Société Anonyme* (Sociedad Anónima) que se rige por el Código de Seguros francés, con domicilio social en 1, Promenade de la Bonnette, 92230 Genevilliers, Francia, e inscrita en el Registro Mercantil de Nanterre bajo el número 450 366 405.

Para resolver cualquier duda relativa al tratamiento de datos personales o ejercer cualquier derecho con respecto a los mismos, deberá dirigirse al Delegado de Protección de Datos (DPD):



**EUROP ASSISTANCE SA Irish Branch – DPD**  
 4<sup>th</sup> Floor - 4/8 Eden Quay  
 D01N5W8 Dublín  
 Irlanda  
[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

### 11.2. ¿CÓMO SE USAN LOS DATOS PERSONALES?

El Responsable del tratamiento utilizará los datos personales con los siguientes fines:

- gestión de riesgos y suscripción de seguros;
- administración y suscripción de pólizas;
- tramitación de Siniestros;

El tratamiento de sus datos personales por el Responsable del tratamiento obedece a la existencia de requisitos contractuales o legales.

### 11.3. ¿QUÉ DATOS PERSONALES SE UTILIZAN?

Sólo se tratarán los datos personales estrictamente necesarios para los fines mencionados anteriormente. En particular, la compañía aseguradora someterá a tratamiento:

- nombre, dirección y documentos de identidad,
- datos bancarios.

### 11.4. ¿CON QUIÉN SE COMPARTEN LOS DATOS PERSONALES?

En relación con los fines referidos en la sección 2 anterior, en caso de así requerirse para usos administrativos internos de EUROPEAN ASSISTANCE, sus datos personales podrían ser compartidos con otras compañías EUROPEAN ASSISTANCE o con las compañías del Grupo GENERALI, entidades, organizaciones externas como, por ejemplo, auditores, entidades reaseguradoras o coaseguradoras, gestores de Siniestros, agentes o distribuidores que de tanto en tanto necesiten prestar el servicio cubierto por su póliza de seguro, y con el resto de entidades que lleven a cabo actividades de carácter técnico, organizativo u operativo que presten apoyo al seguro. Dicha cesión de datos es necesaria para la ejecución de la póliza de seguro. Las organizaciones o entidades señaladas, por su parte, podrían solicitar el consentimiento del interesado a efectos del tratamiento de datos personales para sus fines propios.

Con carácter adicional, podríamos ceder sus datos personales con otros Terceros en los supuestos permitidos o requeridos por disposición legal.

### 11.5. ¿POR QUÉ ES NECESARIA LA COMUNICACIÓN DE DATOS PERSONALES?

La comunicación de datos personales resulta necesaria a efectos de la oferta y gestión de la póliza, la gestión de Siniestros, en el marco de la actividad de reaseguro o coaseguro, para efectuar verificaciones de control o satisfacción, controlar filtraciones y fraudes, cumplir obligaciones legales y, en general, para llevar a cabo nuestra actividad de seguros. Si no comunica sus datos personales, no podremos prestar los servicios objeto de la póliza.

### 11.6. ¿DÓNDE SE TRANSFIEREN LOS DATOS PERSONALES?

Sus datos personales podrían ser objeto de transferencia a países, territorios u organismos establecidos fuera del Espacio Económico Europeo (E.E.E.) que no garantizan un nivel de protección considerado adecuado por la Comisión Europea, como Estados Unidos. En tal caso, la transferencia de datos personales a entidades no pertenecientes a la UE se realizará de conformidad con las garantías adecuadas y convenientes establecidas por la ley aplicable. Tiene derecho a obtener información y, en su caso, una copia de las garantías adoptadas a efectos de la transferencia de sus datos personales fuera del E.E.E., para ello, deberá contactar con el DPD.

### 11.7. DERECHOS CON RESPECTO A SUS DATOS PERSONALES

Podrá hacer ejercicio de los siguientes derechos con respecto a sus Datos Personales:

- **Acceso:** posibilidad de solicitar el acceso a sus datos personales;
- **Rectificación:** posibilidad de solicitar al Responsable del tratamiento la rectificación de datos personales inexactos o incompletos;
- **Supresión:** posibilidad de solicitar al Responsable del tratamiento la supresión de datos personales cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias;
  - los datos personales ya no son necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;
  - si retira el consentimiento en el que se basa el tratamiento y éste no se basa en otro fundamento jurídico;
  - si se opone a la toma de decisiones individuales automatizadas y no prevalece otro motivo legítimo para el tratamiento, o bien si se opone al tratamiento que tiene por objeto la mercadotecnia directa;
  - los datos personales han sido tratados ilícitamente;
  - los datos personales deben suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados Miembros que resulta de aplicación al Responsable del tratamiento;
- **Limitación:** posibilidad de solicitar al Responsable del tratamiento la limitación del tratamiento de sus datos personales cuando se cumpla alguna de las condiciones siguientes;
  - en caso de impugnación de la exactitud de los datos personales durante un plazo que permita al Responsable del tratamiento verificar la exactitud de los mismos; si el tratamiento es ilícito y se opone a la supresión de los datos personales y solicita, en su lugar, la limitación de su uso;
  - el Responsable del tratamiento ya no necesita los datos personales para los fines del tratamiento, pero usted los necesita para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones;
  - en el caso de que se haya opuesto al tratamiento en virtud del derecho de oposición a la toma de decisiones individuales automatizadas, mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los del interesado.
- **Portabilidad:** posibilidad de solicitar al Responsable del tratamiento la transmisión de sus datos personales facilitados a otra entidad o la recepción de sus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.

Para ejercer los derechos, incluidos el de oposición, bastará contactar con el Delegado de Protección de Datos del Responsable del tratamiento en la siguiente dirección: [EAGlobalDPD@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPD@europ-assistance.com) y/o en la dirección postal que consta en la cláusula 1 anterior.

La solicitud de ejercicio de derechos será gratuita, a menos que resulte manifiestamente infundada o excesiva.

### 11.8. ¿CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN?

Tendrá derecho a presentar reclamaciones ante la autoridad de control; a continuación se indican los datos de contacto de la autoridad de control del Responsable del tratamiento:



**Office of the Data Protection Commissioner**  
Canal House, Station Road, Portarlington,  
Co. Laois, R32 AP23, Irlanda.  
[info@dataprotection.ie](mailto:info@dataprotection.ie)

Asimismo, tiene derecho a presentar una reclamación ante la:



**Agencia de Protección de Datos**  
sita en C/Jorge Juan, 6, 28001 Madrid  
Tel.: 00 34 913 996 200  
Fax: 00 34 914 555 699  
[internacional@agpd.es](mailto:internacional@agpd.es).

### 11.9. PERÍODO DE CONSERVACIÓN DE DATOS PERSONALES

Conservaremos sus datos personales durante el tiempo que sea preciso para los fines expuestos anteriormente o durante el plazo exigido por la ley aplicable.

## 12. Procedimiento de reclamación

Si desea cursar una reclamación, diríjase a la siguiente página web:  
<https://pierreetvacances.eclaims.europ-assistance.com>

Esta es la forma más fácil de contactarnos.

O puede escribirnos en la siguiente dirección de correo electrónico:  
[claimspierreetvacances@roleurop.com](mailto:claimspierreetvacances@roleurop.com)

También puede escribirnos a la siguiente dirección postal:



**EUROP ASSISTANCE GCC**  
P.O. Box 36364  
28020 Madrid,  
España



### 13. Procedimiento de quejas

Estamos comprometidos con ofrecerle un nivel excepcional de servicio y atención al Cliente. Somos conscientes de que las cosas pueden salir mal y que en ocasiones quizá crea que no le hemos prestado el servicio que esperaba de nosotros. Si esto ocurre, queremos que nos lo cuente, para intentar corregir cualquier error. Si tiene alguna queja sobre cualquier cuestión relativa a su seguro, en primer lugar, escriba a:



**EUROP ASSISTANCE INTERNATIONAL COMPLAINTS**  
P.O. Box 36009  
28020 Madrid, España  
[complaints@roleurop.com](mailto:complaints@roleurop.com)

Si no está conforme con el resultado de su reclamación, o de la ayuda prestada, reenvíe los detalles de su queja en primera instancia a



**The Compliance Officer**  
**EUROP ASSISTANCE SA Irish Branch**  
4<sup>th</sup> Floor, 4/8 Eden Quay,  
Dublín 1, Irlanda, N5W8 D01  
[complaints@roleurop.com](mailto:complaints@roleurop.com)

Si aun así no está satisfecho con cómo hemos tramitado su queja o no hemos contestado en un plazo de 2 meses, puede remitirla a:



**Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**  
Pº de la Castellana, 44  
28046- MADRID  
Tel.: 0034 952 249 982/00 34 902 191 111.  
[www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp](http://www.dgsfp.mineco.es/reclamaciones/index.asp)

y a



**La Médiation de l'Assurance**  
TSA 50110  
75441 París cedex 09, Francia  
<http://www.mediation-assurance.org/>





**PIERRE & VACANCES**

Sociedad Anónima con un capital social de 98.017.230 €, con domicilio social en L'Artois - Espace Pont de Flandre - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19, Francia, inscrita en el Registro Mercantil de París con el no 316 580 869, SIRET 316 580 869 00386, APE 7010Z, IVA intracomunitario FR 02 316 580 869



**EUROP ASSISTANCE SA**

Sociedad Anónima regida por el Código de Seguros de Francia, con un capital social de 35.402.786 €, inscrita en el Registro Mercantil de Nanterre con el no. 451 366 405, con domicilio social en 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers, Francia, que actúa asimismo a través de su filial irlandesa, cuyo nombre comercial es EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH, con domicilio en 4th Floor, 4/8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Irlanda, inscrita en el Registro Mercantil de Irlanda con el no. 907089