



Seguro de viaje Condiciones Generales de Seguro y de Asistencia

PACK CANCELACIÓN

Contrato No 283338_1

PACK INTEGRAL

Contrato No 283338_3

PACK ESTANCIA COOL

Contrato No 283338_2



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		✓	✓

neat

Importante

¿Necesita asistencia?

Contacto 24/7

neat

llamando al 00 34 900 838 234

En caso de emergencia:

Póngase en contacto con los servicios de emergencia (bomberos, ambulancia, etc.) y después con NEAT para obtener un número de expediente.

Es necesario para que podamos cubrir sus gastos.

No se reembolsarán ni cubrirán los gastos en que se incurra sin nuestro acuerdo.

Atención: Es imprescindible avisar al centro de asistencia si se interrumpe su estancia.

¿Desea declarar un siniestro?

• PARA BENEFICIARSE DE LA GARANTÍA DE «CANCELACIÓN» O DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA DE SEGURO:

debe avisar inmediatamente a:  PIERRE & VACANCES

y declarar el siniestro en un plazo de **2 o 5 días** a partir de la fecha del mismo, según la cobertura.

• ENVÍENOS SU DECLARACIÓN:

Cancelación:



En un plazo de **5 días** laborables

Maletas:



En un plazo de **2 días** laborables

Otras garantías:



En un plazo de **5 días** laborables

Atención: Es imprescindible avisar al centro de asistencia si se interrumpe su estancia

• PUEDE PRESENTAR SU SOLICITUD:

- directamente en línea en <https://pierreenvacances.assures.neat.eu>
«La declaración en línea permite agilizar la tramitación de solicitudes»
- por correo electrónico: claim@neat.eu
- por correo postal a la siguiente dirección:
NEAT - Claim - 16 Place des Quinconces - 33000 Bordeaux - Francia



Sumario

<i>Importante</i>	2
<i>Condiciones Generales Pierre & Vacances</i>	5
<i>Tabla de garantías</i>	6
<i>Algunos consejos</i>	8
<i>Información general sobre el seguro y la asistencia</i>	9
⑧ 1. Objeto del contrato	9
⑧ 2. Definiciones	9
⑧ 3. ¿Cuál es la naturaleza de los desplazamientos cubiertos?	11
⑧ 4. ¿Cómo utilizar nuestros servicios?	11
⑧ 5. ¿Qué debe hacer con los billetes de medios de transporte?	12
<i>Las garantías de seguro</i>	13
⑧ 1. Anulación de viaje (Pack Cancelación & Pack Integral)	13
⑧ 2. Retraso en la llegada (Pack Integral)	14
Garantías del Pack integral & Pack Estancia Cool:	
⑧ 3. Equipaje y efectos personales	14
⑧ 4. Rotura de material deportivo o de ocio y nieve	16
⑧ 5. Responsabilidad civil vacaciones	16
⑧ 6. Responsabilidad civil privada en el extranjero	17
⑧ 7. Responsabilidad civil deporte	18
⑧ 8. Gastos de interrupción de la estancia	19
⑧ 9. Interrupción de actividades deportivas o de ocio	20

Las prestaciones de asistencia

(Pack Integral & Pack Estancia Cool)

21

- ⑧ 1. Asistencia en caso de enfermedad o lesión durante el viaje 21
- ⑧ 2. Gastos médicos 22
- ⑧ 3. Asistencia en caso de fallecimiento 22
- ⑧ 4. Asistencia en viaje 23
- ⑧ 5. Asistencia después del viaje 23
- ⑧ 6. Incidente de vehículo 25
- ⑧ 7. SOS “objeto olvidado” 27

Generalidades del contrato de seguro

28

- ⑧ 1. Adhesión 28
- ⑧ 2. Duración 28
- ⑧ 3. Prima 28
- ⑧ 4. Liquidación de una reclamación 28
- ⑧ 5. Exclusiones generales 28
- ⑧ 6. Subrogación 29
- ⑧ 7. Otros seguros 29
- ⑧ 8. Legislación aplicable y jurisdicción competente 29
- ⑧ 9. Plazos de prescripción 29
- ⑧ 10. Cesión 29
- ⑧ 11. Aviso de privacidad 29
- ⑧ 12. Procedimiento de reclamación 31
- ⑧ 13. Procedimiento de quejas 31
- ⑧ 14. Hoja informativa del contrato 34

Condiciones Generales

PIERRE & VACANCES

La presente póliza es un contrato de seguro colectivo suscrito por PV DISTRIBUTION con HELVETIA, vía NEAT, 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.

HELVETIA Global Solutions Ltd (en adelante denominado « el Asegurador » o « Helvetia »), sociedad anónima de derecho liechtensteiniano cuyo domicilio social se encuentra en la Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principado de Liechtenstein, inscrita en el Registro Mercantil del Principado de Liechtenstein con el número FL-0002.191.766-9, autorizada como empresa de seguros por la autoridad de supervisión de los mercados financieros del Principado de Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia está autorizada a llevar a cabo actividades de seguros en Francia bajo la libre prestación de servicios notificada a la ACPR (ID Refassu: 224324). Helvetia está sujeta al control de la FMA Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Principado de Liechtenstein, actuando para los fines de la presente Póliza de Seguro Colectivo.

A través de NEAT (en adelante denominado « Neat »), sociedad de corretaje de seguros, sociedad por acciones simplificada con un capital social de 106,324.79 €, cuya sede social se encuentra en 16 Place des Quinconces, 33000 Burdeos, inscrita en el Registro de Comercio y Sociedades de Burdeos con el número 913 676 581, y ante la ORIAS con el número 22004644, con Responsabilidad Civil Profesional y Garantía Financiera conforme a los Artículos L512-6 y L512-7 del Código de Seguros.

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.

⑧ | Sanciones internacionales

El Asegurador no proporcionará cobertura, pagará ninguna reclamación ni prestará ningún servicio descrito en la póliza que exponga al Asegurador a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de resoluciones de las Naciones Unidas o sanciones comerciales o económicas, leyes o reglamentos de la Unión Europea, Francia, el Reino Unido o los Estados Unidos de América.

⑧ | Atención

Solo gozará de la cobertura de la presente Póliza si ha respetado las recomendaciones oficiales de viaje publicadas por una autoridad gubernamental de su país de residencia en la fecha de partida. Las recomendaciones incluyen las «contraindicaciones de viajes o de desplazamientos, salvo si son indispensables».

⑧ | Ambito geográfico

El seguro proporciona una cobertura en los países incluidos en el Viaje reservado con el Organizador del Viaje, excluyendo los siguientes países y territorios: Bielorrusia, Crimea, Zaporíyia, Jersón, Donetsk y Lugansk, Irán, Corea del Norte, Rusia y Siria.

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

Pack CANCELACIÓN
Pack INTEGRAL
Pack ESTANCIA COOL

GARANTÍAS DE SEGURO

Límite / persona* (impuestos incluidos)



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
- Robo de Objetos de valor
- Compensación por demora en la entrega de equipaje

1 500 €

Franquicia: 30 €/asegurado y por siniestro

750 €

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

1 500 000 € / Evento

1 500 000 € / Evento

150 000 € / Evento

150 000 € / Evento

75 €

Franquicia absoluta por Siniestro



RC Privada en el extranjero

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

Máx. 1 500 000 € / Evento

- Por daños personales e inmateriales indirectos 1 500 000 € / 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



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. 7 noches), es decir, un total de 700 € para los 2 familiares
Billete de vuelta

Billete de ida o conductor
Máx. 2 conversaciones telefónicas por asegurado
Hasta 120 € / persona / consulta



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
- Acompañar a hijos menores de 15 años
- Transporte de mascotas al domicilio de un pariente, en una única dirección, a cargo de un profesional O
- 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 manutención 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)



Incidente de vehículo

- Indemnización en caso de reparación o remolque
- Indemnización por la continuación del viaje y regreso al domicilio o recuperación del vehículo reparado (reparación > 4 horas)
- Indemnización por los Gastos de vigilancia (en el Extranjero)

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

300 €



Asistencia "SOS objeto olvidado"

- Objetos olvidados en la propiedad alquilada

Reembolso de gastos de envío hasta 3 kg / objeto

* Tipos vigentes

** Duración prolongada a 14 noches por decisión de los médicos de Neat, en caso de presunto o evidencia de Enfermedad, para evitar el riesgo de propagación de dicha Enfermedad en un contexto epidémico o pandémico.

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 HELVETIA, empresa regida por el Código de Seguros de Francia, y el Tomador es estipular los derechos y obligaciones recíprocas de HELVETIA 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:

ACCIDENTE (PERSONAL)

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

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.

ASEGURADO/USTED

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.).

ASEGURADOR/NOSOTROS

HELVETIA Global Solutions Ltd (en adelante denominado « el Asegurador » o « Helvetia »), sociedad anónima de derecho liechtensteiniano cuyo domicilio social se encuentra en la Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principado de Liechtenstein, inscrita en el Registro Mercantil del Principado de Liechtenstein con el número FL-0002.191.766-9, autorizada como empresa de seguros por la autoridad de supervisión de los mercados financieros del Principado de Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia está autorizada a llevar a cabo actividades de seguros en Francia bajo la libre prestación de servicios notificada a la ACPR (ID Refassu: 224324). Helvetia está sujeta al control de la FMA Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Principado de Liechtenstein, actuando para los fines de la presente Póliza de Seguro Colectivo. A través de NEAT (en adelante denominado « Neat »), sociedad de corretaje de seguros, sociedad por acciones simplificada con un capital social de 106,324.79 €, cuya sede social se encuentra en 16 Place des Quinconces, 33000 Burdeos, inscrita en el Registro de Comercio y Sociedades de Burdeos con el número 913 676 581, y ante la ORIAS con el número 22004644, con Responsabilidad Civil Profesional y Garantía Financiera conforme a los Artículos L512-6 y L512-7 del Código de Seguros. A través de NEAT (en adelante denominado « Neat »), sociedad de corretaje de seguros, sociedad por acciones simplificada con un capital social de 106,324.79 €, cuya sede social se encuentra en 16 Place des Quinconces, 33000 Burdeos, inscrita en el Registro de Comercio y Sociedades de Burdeos con el número 913 676 581, y ante la ORIAS con el número 22004644, con Responsabilidad Civil Profesional y Garantía Financiera conforme a los Artículos L512-6 y L512-7 del Código de Seguros.

CERTIFICADO DE SEGURO

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

CLIENTE

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

CUARENTENA

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

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.

EFFECTIVO

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

ENFERMEDAD

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

EPIDEMIA

Será considerada una Epidemia cualquier manifestación repentina y a gran escala de una enfermedad infecciosa en un país y que se propaga de forma rápida dentro de dicho país, siempre que la OMS haya recomendado la cancelación de cualquier Viaje internacional no esencial hacia o desde la zona afectada y, en casos de virus del tipo gripe, siempre que la OMS declare una Alerta de Pandemia de al menos Grado 5 según su Plan Mundial de Pandemia de Gripe La Cuarentena para las personas afectadas debe ser declarada por el departamento relevante de salud o las autoridades competentes del país afectado.

ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO (E.E.E.)

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

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 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.

EXTRANJERO

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

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.

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.

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.

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.

HUELGA

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

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.

LESIÓN

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

MÉDICO ASESOR

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

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.

RESIDENCIA SECUNDARIA

Se considera una Residencia secundaria una vivienda de su propiedad, distinta de su Domicilio, y que ocupa para su ocio y vacaciones. Se encuentra en uno de los países del Espacio Económico Europeo.

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".

SUSTITUTO PROFESIONAL

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

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.

TOMADOR

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

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.

ZONA DE ESQUÍ

Conjunto de pistas de descenso que incluye las pistas balizadas, definidas por decreto municipal, y zonas fuera de pista.

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.

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 (E.E.E.);
- 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.

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.

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".

DAÑOS POR AGUA

Daños a la propiedad causados por la acción del agua.

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.



DESGASTE

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

ENFERMEDAD GRAVE

Enfermedad diagnosticada por un médico autorizado que provoque la imposibilidad de viajar. En concreto, para poder beneficiarse de la cobertura de cancelación e interrupción de estancia:

- si usted o un acompañante están gravemente enfermos, un médico autorizado deberá declarar que usted o su acompañante no están en condiciones de viajar en la fecha de salida, lo que el médico deberá indicar en el certificado médico
- en caso de enfermedad de una persona que no sea usted o un acompañante, un médico autorizado debe declarar que su presencia a su lado es necesaria o que la persona debe permanecer hospitalizada para recibir un tratamiento de más de 48 horas.

EVENTO CLIMÁTICO

Resultado de la acción directa del viento, la caída de granizo, el peso de la nieve o el hielo acumulado en un tejado. Un fenómeno meteorológico se convierte en un riesgo climático cuando pone en peligro a los habitantes, los edificios o las actividades humanas.

EXPLOTACIÓN AGRÍCOLA

En economía agraria, se refiere a una empresa dedicada a la producción agrícola y caracterizada por una gestión única y medios de producción propios.

INCENDIO

Fuego que se produce en el interior de una vivienda, casa o piso. Suelen empezar de la misma manera: un factor de riesgo no identificado provoca la emisión de una sustancia inflamable que entra en contacto con una fuente de calor o una chispa.

OBJETO DE VALOR

Se refiere a cualquier objeto, distinto de prendas de vestir, con un valor de compra unitario superior a setecientos cincuenta euros (750 €), así como perlas, joyas, relojes, pieles, equipos y accesorios de reproducción de sonido y/o imagen, escopetas y ordenadores portátiles.

PARTIDA

Día y hora previstos para el inicio de la Estancia.

ROTURA ACCIDENTAL

Deterioro, destrucción o desaparición accidental de un bien.

VIOLENCIA

Acción de forzar, dañar o destruir un dispositivo antirrobo.

C. DEFINICIONES ESPECÍFICAS DE LA GARANTÍA “INCIDENTE DE VEHÍCULO”

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.

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).

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. 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.

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.

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.

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 cm³, matriculado en uno de los países del Espacio Económico Europeo (E.E.E.) 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 cm³ y los coches fúnebres.

③ 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 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 34 900 838 234**
- **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.assures.neat.eu>

o por correo electrónico:

claim@neat.eu

o por correo postal:

**NEAT – Claim – 16 Place des Quinconces
33000 Bordeaux - Francia**

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.

Para cualquier solicitud de información sobre su siniestro, puede ponerse en contacto con nosotros de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 llamando a : 00 34 900 838 234

C. DOCUMENTOS A ADICIONALES NECESARIOS PARA HACER UNA RECLAMACIÓN

En caso de que usted sea estadounidense y estuviese viajando a Cuba, deberá presentar documento(s) que acredite(n) que ha viajado a Cuba en cumplimiento de las leyes de los Estados Unidos para que podamos proporcionarle un servicio o hacerle un pago.

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

⑧ 1. Anulación de viaje (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.

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.
- La supresión o modificación, por parte del empleador del Asegurado, del período de vacaciones pagadas que éste había validado antes de la reserva del Viaje asegurado, impidiendo así que el Asegurado realice el Viaje.

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 Domicilio o Residencia 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, y si el evento supone un obstáculo inmediato, real y grave que le impida salir y/o realizar las actividades previstas durante su estancia;
- 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.

⑧ | 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 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;
- 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,
- en caso de Epidemia o pandemia causada por cualquier enfermedad infecciosa contagiosa, incluso si está originada por una cepa nueva, que esté reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) o por toda autoridad competente de su país de residencia o de cualquier país que vaya a visitar o atravesar durante su viaje. Esta exclusión no aplica si una Epidemia causara una Enfermedad Grave o el fallecimiento del Asegurado, de un miembro de la familia, de la persona encargada de supervisar a menores o a mayores de edad con discapacidad de las que usted es el representante legal o el tutor legal o del sustituto profesional,
- las consecuencias de una Cuarentena y/o de medidas de restricción de desplazamientos decididas por una autoridad competente, que podrían afectar al Asegurado o a su acompañante antes o durante su viaje.

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 avisar a la agencia o al organizador de su viaje inmediatamente o en un plazo de 2 días laborables y notificárnoslo a nosotros en un plazo de 5 días laborables a partir del suceso que da lugar a la cobertura.

En caso de anulación o notificación tardía, solo cubriremos los gastos de anulación debidos en la fecha del acontecimiento que dio lugar a la anulación.

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 Asegurado.

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 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 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.

Nuestra garantía intervendrá tras el agotamiento y exclusivamente como complemento de las indemnizaciones que el transportista debe pagar, en particular en aplicación del Convenio de Montreal o de Varsovia, en caso de robo, pérdida o destrucción total o parcial del equipaje.

Para que se aplique esta garantía, el Asegurado, tan pronto como tenga conocimiento de la pérdida, robo o daño de su equipaje, deberá declararlo a una persona competente y autorizada de la Compañía Aérea.

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: productos de higiene y ropa.

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 (aduanas, 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.

⑧ 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.



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.

⑧ 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.

⑧ | 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.

⑧ | 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 psicosomáticos 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, reembolsamos los gastos de abogado necesarios para organizar su defensa y la dirección del juicio relativo a los hechos y daños cubiertos por la presente póliza, dentro de los límites indicados en la Tabla de Montos de Garantías.

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

Reembolsamos los gastos de procedimiento incurridos en el ámbito civil, tras el acuerdo del Asegurador, tales como: gastos de investigación, costos de los actos de policía, informes de actuario, honorarios de expertos o técnicos, honorarios y gastos no sujetos a impuestos de abogados pagados.

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. En caso de una acción dirigida contra el Asegurado, este debe validar la elección del abogado encargado de su defensa ante el Asegurador.

② 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.

② | 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 psicosomáticos 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, reembolsamos los gastos de abogado necesarios para organizar su defensa y la dirección del juicio relativo a los hechos y daños cubiertos por la presente póliza, dentro de los límites indicados en la Tabla de Montos de Garantías.

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

Reembolsamos los gastos de procedimiento incurridos en el ámbito civil, tras el acuerdo del Asegurador, tales como: gastos de investigación, costos de los actos de policía, informes de actuario, honorarios de expertos o técnicos, honorarios y gastos no sujetos a impuestos de abogados pagados.

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. En caso de una acción dirigida contra el Asegurado, este debe validar la elección del abogado encargado de su defensa ante el Asegurador.

⑧ 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.**

⑧ | 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 psicosomáticos 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, reembolsamos los gastos de abogado necesarios para organizar su defensa y la dirección del juicio relativo a los hechos y daños cubiertos por el presente contrato, dentro de los límites indicados en la Tabla de Montos de Garantías.

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

Reembolsamos los gastos de procedimiento incurridos en el ámbito civil, tras el acuerdo del Asegurador, tales como: gastos de investigación, costos de los actos de policía, informes de actuario, honorarios de expertos o técnicos, honorarios y gastos no sujetos a impuestos de abogados pagados. 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. En caso de una acción dirigida contra el Asegurado, este debe validar la elección del abogado encargado de su defensa ante el Asegurador.

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. En caso de una acción dirigida contra el Asegurado, este debe validar la elección del abogado encargado de su defensa ante el Asegurador.

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**, 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 **o por otra empresa de asistencia** en las condiciones que se describirán en el apartado “TRASLADO/REPATRIACIÓN”;
- Enfermedad grave, accidente grave o fallecimiento:
 - de usted
 - de un acompañante
 - de un miembro de la familia
 - la persona que haya elegido para ocuparse de los menores o de las personas con discapacidad de quienes sea responsable;
- 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 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,**
- **en caso de Epidemia o pandemia causada por cualquier enfermedad infecciosa contagiosa, incluso si está originada por una cepa nueva, que esté reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) o por toda autoridad competente de su país de residencia o de cualquier país que vaya a visitar o atravesar durante su viaje.** Esta exclusión no aplica si una Epidemia causara una Enfermedad Grave o el fallecimiento del Asegurado, de un miembro de la familia, de la persona encargada de supervisar a menores o a mayores de edad con discapacidad de las que usted es el representante legal o el tutor legal o del sustituto profesional.

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;
- Enfermedad grave, accidente grave o fallecimiento:
 - de usted
 - de un acompañante
 - de un miembro de la familia
 - la persona que haya elegido para ocuparse de los menores o de las personas con discapacidad de quienes sea responsable;
- Tras la Hospitalización de uno de los ocupantes del alojamiento;
- Si un pariente cercano de uno de los ocupantes del alojamiento (cónyuge, ascendiente, descendiente, hermanos y hermanas del Asegurado o de su cónyuge) es hospitalizado (Hospitalización imprevista) o fallece, y el Asegurado decide interrumpir su Estancia como consecuencia de ello;
- 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**.

9.3. Exclusiones

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

- 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;
- en caso de Epidemia o pandemia causada por cualquier enfermedad infecciosa contagiosa, incluso si está originada por una cepa nueva, que esté reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) o por toda autoridad competente de su país de residencia o de cualquier país que vaya a visitar o atravesar durante su viaje. Esta exclusión no aplica si una Epidemia causara una Enfermedad Grave o el fallecimiento del Asegurado, de un miembro de la familia, de la persona encargada de supervisar a menores o a mayores de edad con discapacidad de las que usted es el representante legal o el tutor legal o del sustituto profesional.

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 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.

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 viajaran 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, NEAT 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.

NEAT 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, NEAT 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.**



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, 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 ACOMPAÑANTES 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 viajaran 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 SALVAMENTO EN EL MAR Y EN LA MONTAÑA, INCLUIDO EL ESQUÍ FUERA DE PISTA (SOLO EN FRANCIA)

Cubrimos los gastos de búsqueda y salvamento en el mar y en la montaña (incluido el esquí fuera de pista) hasta los importes indicados en la **Tabla de Importes de las Garantías**.

Los gastos de búsqueda y/o salvamento incluyen los gastos de evacuación incurridos por los agentes implicados entre la intervención en el mar o en la montaña y el centro médico u hospital más cercano.

Solo pueden reembolsarse los gastos facturados por una empresa debidamente autorizada para estas actividades.

En ningún caso se nos pedirá que organicemos o llevemos a cabo operaciones de búsqueda y salvamento.

Usted o sus derechohabientes deberán remitirnos:

- la factura emitida por el agente que haya intervenido, en la que consten la fecha, la naturaleza y los motivos de la intervención
- el certificado médico, informe policial o certificado de defunción, según proceda

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 francesa, 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 Francia, 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 Francia 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 Francia. Asimismo, la interrupción de la fabricación, la retirada del mercado o la indisponibilidad en Francia 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:

- tras su TRANSPORTE/REPATRIACIÓN organizado por nosotros o por otra empresa de asistencia, en las condiciones definidas anteriormente en el apartado «TRANSPORTE/REPATRIACIÓN»

- 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 NIÑOS ENFERMOS MENORES DE 15 AÑOS EN EL DOMICILIO DEL ASEGURADO

NEAT 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

NEAT 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;
- 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 psicósomáticos 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,
- las consecuencias de una Cuarentena y/o de medidas de restricción de desplazamientos decididas por una autoridad competente, que podrían afectar al Asegurado o a su acompañante antes o durante su viaje.

② 6. Incidente de vehículo

6.1. COSTOS DE 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 Pinchazo, Avería, Accidente, Robo o Intento de robo declarado a las autoridades, Reembolsamos los gastos incurridos por, 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. COSTOS DE CONTINUACIÓN DEL VIAJE Y REGRESO AL DOMICILIO O RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO REPARADO

Tras un Pinchazo, una Avería, un Accidente, un Robo o un Intento de robo denunciado ante las autoridades competentes y cuya reparaciones del Vehículo superan las 4 horas (se entiende por reparaciones el tiempo de mano de obra según el baremo del fabricante), NEAT reembolsa los gastos incurridos por su regreso a casa y la recuperación de su Vehículo reparado, o la continuación de su viaje y la recuperación de su Vehículo reparado, **hasta los límites que figuran en la Tabla de Garantías**.

Reembolsamos los gastos de taxi, o de 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 "INCIDENTE DE VEHÍCULO", **hasta los límites que figuran en la Tabla de Garantías.**

6.4. GASTOS DE CUSTODIA EN EL EXTRANJERO

Como consecuencia de una Avería, un Accidente, un Robo o un Intento de robo declarado a las autoridades competentes, durante su Estancia en el Extranjero, NEAT se hará cargo de los gastos de custodia **hasta el importe indicado en la Tabla de Importes de las Garantías.**

8 | 6.5. Exclusiones

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 después de un primer uso de la garantía, (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 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;
- 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,
- las consecuencias de una Cuarentena y/o de medidas de restricción de desplazamientos decididas por una autoridad competente, que podrían afectar al Asegurado o a su acompañante antes o durante su viaje.
- los gastos que debió o tenía previsto incurrir (gastos de combustible
- gastos de recarga de energía, peaje, restaurante, taxi, hotel en caso de estancia prevista en el lugar de la Inmovilización, costo de piezas de repuesto, etc.).



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:

- (a) debe haber adquirido un Viaje al Tomador de la póliza o a un distribuidor (incluido el Organizador del Viaje) autorizado por el mismo;
- (b) 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:

- (a) **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;
- (b) **en caso de venta telefónica**: la fecha en que el Cliente solicitó telefónicamente la Adhesión a la póliza de seguro colectiva
- (c) **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, en el sitio: <https://pierreetvacances.com/annulation>

o por correo a:



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

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 planee 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, erupciones volcánicas y, en general, cualquier fenómeno provocado por las fuerzas de la naturaleza,
- las consecuencias de una Cuarentena y/o de medidas de restricción de desplazamientos decididas por una autoridad competente, que podrían afectar al Asegurado o a su acompañante antes o durante su viaje.

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 sobreseguro 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 francesa 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. Aviso de privacidad

Este aviso de privacidad explica cómo y para qué fines utilizamos sus datos personales. Le rogamos que lo lea atentamente.

11.1. ¿QUÉ ENTIDAD JURÍDICA UTILIZARÁ SUS DATOS PERSONALES?

El responsable del tratamiento de los datos es su aseguradora, a través de NEAT, sociedad de corretaje de seguros, sociedad por acciones simplificada (Société par Actions Simplifiée – SAS) con un capital social de 106.324,79 €, con domicilio social en 16 Place des Quinconces, 33000 Burdeos, inscrita en el Registro Mercantil de Burdeos con el número 913 676 581, y en el ORIAS con el número 22004644, con un seguro de responsabilidad civil profesional y una garantía financiera conforme a los artículos L512-6 y L512-7 del Código de Seguros francés.



NEAT
16 Place des Quinconces, 33300 BORDEAUX - Francia
dpo@neat.eu

11.2. ¿CÓMO UTILIZAMOS SUS DATOS PERSONALES?

Recopilamos y tratamos sus datos personales con distintos fines.

En el marco de su contrato, tratamos sus datos personales para:

- suscribir seguros y gestionar los riesgos conexos
- realizar comprobaciones de admisibilidad
- gestionar su póliza de seguros, y
- gestionar sus reclamaciones y quejas.

Para satisfacer nuestros intereses legítimos, también podemos tratar sus datos personales para:

- realizar la prevención y gestión del fraude o/y evitar irregularidades
- realizar y gestionar encuestas y controles de satisfacción de clientes, y
- mejorar continuamente la eficacia y la rapidez de nuestro sistema de gestión de reclamaciones (p. ej.: realizar análisis, mejorar la experiencia del usuario; depurar y llevar a cabo investigaciones; prestar servicios de atención al cliente y formación).

Realizamos un balance de intereses para garantizar que llevamos a cabo dichas actividades de tratamiento de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos.

Cuando recopilemos datos sensibles, como datos sanitarios, necesitaremos su consentimiento expreso.

Por último, es posible que tengamos que procesar sus datos personales para cumplir obligaciones legales en relación con:

- lucha contra el blanqueo de capitales
- lucha contra la financiación del terrorismo
- sanciones económicas y financieras internacionales.

11.3. ¿QUÉ DATOS PERSONALES UTILIZAMOS?

Solo tratamos los datos personales estrictamente necesarios para los fines mencionados. En particular:

- nombre, datos de contacto y documentos de identificación (p. ej.: pasaporte)
- datos bancarios
- cualquier documento que nos facilite para tramitar su reclamación.

11.4. ¿CON QUIÉN COMPARTIMOS SUS DATOS PERSONALES?

Podemos compartir sus datos personales con organizaciones externas como nuestros auditores, reaseguradores, coaseguradores, gestores de siniestros, agentes y distribuidores que de vez en cuando necesiten prestar los servicios cubiertos por su póliza y otros organismos que lleven a cabo actividades técnicas, organizativas y operativas de apoyo al seguro. Tales organizaciones y organismos pueden solicitarle un consentimiento por separado para tratar sus datos personales para sus propios fines.

Nosotros también podemos compartir cierta información relevante sobre su reclamación (p. ej.: estado de la reclamación, tipo, motivo) con Pierre & Vacances Distribution en la medida en que dicha información sea necesaria para cumplir adecuadamente el contrato que Pierre & Vacances Distribution tiene con usted.

11.5. ¿POR QUÉ DEBE FACILITARNOS SUS DATOS PERSONALES?

Necesitamos sus datos personales para ejecutar el contrato. Si decide no facilitárnoslos, no podremos seguir adelante con el contrato y prestarle los servicios pertinentes.

11.6. ¿DÓNDE TRANSFERIMOS SUS DATOS PERSONALES?

Podemos transferir sus datos personales a países, territorios u organizaciones que se encuentren fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) y que la Comisión Europea no reconozca que garantizan un nivel de protección adecuado. Si esto ocurre, la transferencia de sus datos personales a organizaciones no pertenecientes al EEE se realizará respetando las medidas de seguridad apropiadas y oportunas en virtud de la legislación aplicable. Tiene derecho a obtener información y, en su caso, una copia de las medidas de seguridad que adoptamos para dicha transferencia contactando con el responsable de protección de datos.

11.7. ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS EN RELACIÓN CON SUS DATOS PERSONALES?

Puede ejercer los siguientes derechos en relación con sus datos personales:

- **Acceso:** puede solicitar acceso a sus datos personales.
- **Rectificación:** puede pedirnos que corriamos los datos personales que sean inexactos o estén incompletos.
- **Eliminación:** puede pedirnos que borremos sus datos personales en virtud de los siguientes motivos:
 - a. Los datos personales ya no son necesarios para los fines para los que los recopilamos o tratamos de otro modo.
 - b. Usted retira su consentimiento para los fines del tratamiento y no existe ningún otro motivo legal para el tratamiento.
 - c. Usted se opone a la toma de decisiones automatizada y no existen motivos legítimos principales para nuestro tratamiento o se opone a nuestro tratamiento con fines de marketing directo.
 - d. Hemos tratado sus datos personales ilegalmente.
 - e. Debemos borrar sus datos personales para cumplir nuestras obligaciones legales en virtud de la legislación de la Unión Europea o de los Estados miembros a la que estamos sujetos.
- **Restricción:** puede pedirnos que restrinjamos el tratamiento de sus datos personales cuando se dé una de las siguientes circunstancias:
 - a. Usted impugna la exactitud de sus datos personales durante un período hasta que podamos verificar su exactitud.



- b. El tratamiento es ilícito y usted se opone a la supresión de los datos personales y solicita en su lugar la restricción de su uso.
- c. Ya no necesitamos los datos personales para procesarlos, pero usted los quiere para establecer, ejercer o defender reclamaciones legales.
- d. Usted se opone al tratamiento en virtud del derecho a oponerse a la toma de decisiones automatizada y nos pide que restrinjamos nuestro uso hasta que hayamos verificado si tenemos motivos legítimos para obviar su derecho a oponerse.

- **Portabilidad:** puede pedirnos que transfiramos sus datos personales a otra organización o solicitar recibir sus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.
- **Oposición:** cuando tratemos sus datos personales para satisfacer nuestro interés legítimo, incluidos los fines de marketing directo, tiene derecho a oponerse a dicho tratamiento de sus datos personales y solicitarnos que pongamos fin a estas actividades de tratamiento.
- **Retirada de consentimiento:** puede retirar su consentimiento en cualquier momento para el tratamiento de sus datos personales para el que haya dado su consentimiento anteriormente. Si retira su consentimiento, es posible que ya no podamos tramitar su solicitud.

Puede ejercer sus derechos contactando con nuestro responsable de protección de datos:

dpo@neat.eu

Puede ejercer sus derechos gratuitamente a menos que sus peticiones sean manifiestamente infundadas o excesivas.

11.8. ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS SI UTILIZAMOS PROCESOS AUTOMATIZADOS DE TOMA DE DECISIONES?

Para tramitar su siniestro y responderle con mayor rapidez, utilizamos un sistema de gestión de siniestros que escanea y analiza el contenido de su siniestro y los documentos justificativos. Por tanto, la evaluación de su reclamación está totalmente automatizada y no hay intervención humana en el proceso de toma de decisiones. Basándose en la lectura e interpretación de los justificantes que nos ha facilitado, el sistema de gestión de siniestros evaluará si su siniestro se ajusta a los términos y condiciones de su póliza y si lo acepta o rechaza, total o parcialmente.

Auditamos periódicamente nuestro sistema de gestión de reclamaciones para asegurarnos de que sigue siendo justo, eficaz y preciso.

En todos los casos, tiene derecho a obtener una explicación de la decisión relativa a su reclamación, impugnarla y solicitar que uno de nuestros operadores revise la decisión manualmente. Para ello, puede enviar un correo electrónico a

claim@neat.eu

o para la tramitación manual de siniestros.

También utilizaremos sus datos personales para mejorar continuamente la eficacia y la rapidez de nuestro sistema de gestión de reclamaciones. Tiene derecho a pedirnos que no utilicemos sus datos personales para este fin específico.

11.9. ¿CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN?

Si no está conforme con las respuestas que le hemos dado, tiene derecho a presentar una reclamación ante la autoridad supervisora, cuyos datos de contacto figuran a continuación:

Autoridad francesa:



**Commission Nationale de l'Informatique
et des Libertés (CNIL)**
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07 - Francia
www.cnil.fr

11.10. ¿CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS SUS DATOS PERSONALES?

Conservaremos sus datos personales durante el tiempo que sea necesario para los fines expuestos más arriba o durante el tiempo que exija la ley.

12. Procedimiento de reclamación

Si desea cursar una reclamación, diríjase a la siguiente página web:

<https://pierreetvacances.assures.neat.eu>

Esta es la forma más fácil de contactarnos.

O puede escribirnos en la siguiente dirección de correo electrónico:

claim@neat.eu

También puede escribirnos a la siguiente dirección postal:

**NEAT - Claim -
16 Place des Quinconces, 33300 BORDEAUX - Francia
dpo@neat.eu**

Para cualquier solicitud de información sobre su siniestro, puede ponerse en contacto con nosotros de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 llamando a : 00 34 900 838 234

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:

**NEAT
Complaints - 16 place des quinconces
33000 Bordeaux - France
complaints@neat.eu**

Si la respuesta que obtenga no le satisface, puede enviar un correo electrónico a:

complaints-hgs@helvetia.com

Neat y Helvetia se comprometen a acusar recibo de su carta en un plazo de 10 días hábiles. Será tratado en un máximo de dos (2) meses.

Si el desacuerdo persiste, puede acudir a la Mediación de la Aseguranza por correo a la siguiente dirección:

**La Médiation de l'Assurance
TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09 - Francia
www.mediation-assurance.org**

La opinión del mediador de seguros no obliga a las partes, que son libres de aceptar o rechazar su propuesta de solución y de acudir al tribunal competente. El Mediador emite un aviso en un plazo de 3 (tres) meses después de recibir el expediente completo.



NÚMERO DE RESERVA:	NOMBRE DEL HUÉSPED + FIRMA	NÚMERO DE ALOJAMIENTO:

Fecha y hora de salida anticipada:	
Número de personas que dejan el alojamiento:	
Fecha de salida prevista en el contrato:	

Motivo de salida anticipada:	
☐	Enfermedad o lesión del huésped
☐	Otros motivos
	

País de residencia:	☐ BE ☐ DE ☐ NL ☐ CH ☐ ES ☐ FR ☐ IT
Seguro de viaje suscrito con:	☐ PV ☐ Otro proveedor ☐ No
¿Reservó alguna actividad que no utilizó?	☐ No ☐ Sí - Describir

Si tiene un seguro con Pierre & Vacances, llame a NEAT antes de su partida (24 horas / 7 días de la semana)

BE: 0032 800 54 075

FR desde el extranjero: 0033 9 78 45 38 49

IT: 0033 801 27 10 26

ES: 0034 900 838 234

FR: 0033 801 27 18 62

DE: 0049 800 0006443

NL: 0031 85 107 4273

FORMULARIO CUMPLIMENTADO POR:	NOMBRE DEL EMPLEADO Y DEL DEPARTAMENTO:

¿Ha recibido una copia de este documento?	☐ Sí ☐ No
---	---

neat

NEAT

sociedad de corretaje de seguros, sociedad por acciones simplificada con un capital social de 106,324.79 €, cuya sede social se encuentra en 16 Place des Quinconces, 33000 Burdeos, inscrita en el Registro de Comercio y Sociedades de Burdeos con el número 913 676 581, y ante la ORIAS con el número 22004644, con Responsabilidad Civil Profesional y Garantía Financiera conforme a los Artículos L512-6 y L512-7 del Código de Seguros.



PIERRE & VACANCES DISTRIBUTION

Sociedad Anónima con un capital social de 6 055 935,00 €, 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 314 283 326 00093, APE 7912 Z, IVA intracomunitario FR 96 314 283 326.



HELVETIA Global Solutions Ltd

sociedad anónima de derecho liechtensteiniano cuyo domicilio social se encuentra en la Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principado de Liechtenstein, inscrita en el Registro Mercantil del Principado de Liechtenstein con el número FL-0002.191.766-9, autorizada como empresa de seguros por la autoridad de supervisión de los mercados financieros del Principado de Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia está autorizada a llevar a cabo actividades de seguros en Francia bajo la libre prestación de servicios notificada a la ACPR (ID Refassu: 224324). Helvetia está sujeta al control de la FMA Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Principado de Liechtenstein, actuando para los fines de la presente Póliza de Seguro Colectivo.



**Informatie- en adviesdocument met betrekking tot de optie tot afsluiting van een
collectief schadeverzekeringscontract
PACK ANNULERING nr. 283338_1
PACK INTÉGRAL nr. 283338_3
PACK COOL nr. 283338_2**

Dit document wordt verstrekt in overeenstemming met de artikelen L.112-2, L.513-2 en L.521-2 en volgende van de Franse verzekeringswet. De informatie die wij van u verzamelen is nodig om u te kunnen adviseren over een verzekeringscontract dat voldoet aan uw eisen en behoeften.

In overeenstemming met artikel L. 521-6 van de Franse verzekeringswet erkent u dat u bent geïnformeerd over de mogelijkheid dat informatie en documenten met betrekking tot het verzekeringscontract aan u worden gecommuniceerd op een andere duurzame drager dan papier.

Dit informatie- en adviesdocument houdt geen verplichting in voor u, noch voor de Verzekeraar (noch voor de Distributeur). Als u meer wilt weten over uw rechten en plichten onder het verzekeringscontract, kunt u de contractuele bepalingen raadplegen die u ontvangt voordat u de verzekering afsluit.

INLEIDING

De contracten worden onderschreven door NEAT, een verzekeringsmakelaar, société par actions simplifiée (vereenvoudigde naamloze vennootschap) met een maatschappelijk kapitaal van € 106.324,79, met maatschappelijke zetel te 16 Place des Quinconces, 33000 Bordeaux, ingeschreven in het handels- en ondernemingsregister van Bordeaux onder nummer 913 676 581 en bij de ORIAS onder nummer 22004644

Bij de Verzekeraar HELVETIA Global Solutions Ltd, naamloze vennootschap naar Lichtensteins recht met maatschappelijke zetel te Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Vorstendom Liechtenstein, geregistreerd in het handels- en ondernemingsregister van het Vorstendom Liechtenstein onder nummer FL-0002.191.766-9, waaraan door de toezichthoudende autoriteit financiële markten van het Vorstendom Liechtenstein (FMA Liechtenstein) een vergunning als verzekeringsbedrijf is verleend.

De distributie van de verzekeringen wordt uitgevoerd door PV distribution in overeenstemming met artikel L.513-1 van de Franse verzekeringswetgeving namens NEAT, een verzekeringsmakelaar geregistreerd in het handels- en ondernemingsregister van Bordeaux onder nummer 913 676 581 en bij de ORIAS onder nummer 22004644.

Helvetia is gemachtigd om verzekeringsactiviteiten uit te voeren in Frankrijk op grond van de vrijheid van dienstverlening en is aangemeld bij de ACPR (ID Refassu: 224324) en staat onder toezicht van de FMA Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Vorstendom Liechtenstein.

Conform de bepalingen van de artikelen L.521-1 en R.519-20 van de Franse verzekeringswet wordt erop gewezen dat NEAT niet onderworpen is aan enige contractuele verplichting om samen te werken met een of meer verzekeringsinstellingen en (ii) dat de analyse is gebaseerd op een beperkt aantal financierings- en verzekeringsproducten dat op de markt beschikbaar is.

UW BEHOEFTE EN ONZE AANBEVELING

WAARBORGEN :

PACK ANNULERING	ANNULERING VAN DE REIS
PACK INTÉGRAL	ANNULERING VAN DE REIS LATE AANKOMST BAGAGE EN PERSOONLIJKE BEZITTINGEN BESCHADIGING VAN SPORT-, RECREATIE- EN SKIMATERIAAL BURGERLIJKE AANSPRAKELIJKHEID RESORT BURGERLIJKE AANSPRAKELIJKHEID IN HET BUITENLAND BURGERLIJKE AANSPRAKELIJKHEID SPORT KOSTEN VOOR ONDERBREKING VAN HET VERBLIJF ONDERBREKING ACTIVITEIT BIJSTAND AAN PERSONEN IN GEVAL VAN ZIEKTE OF OF LETSEL MEDISCHE KOSTEN BIJSTAND IN GEVAL VAN OVERLIJDEN REISBIJSTAND BIJSTAND NA DE REIS VOERTUIGINCIDENT BIJSTAND “SOS IETS VER
PACK COOL	BAGAGE EN PERSOONLIJKE BEZITTINGEN BESCHADIGING VAN SPORT-, RECREATIE- EN SKIMATERIAAL BURGERLIJKE AANSPRAKELIJKHEID RESORT BURGERLIJKE AANSPRAKELIJKHEID IN HET BUITENLAND BURGERLIJKE AANSPRAKELIJKHEID SPORT KOSTEN VOOR ONDERBREKING VAN HET VERBLIJF ONDERBREKING ACTIVITEIT BIJSTAND AAN PERSONEN IN GEVAL VAN ZIEKTE OF OF LETSEL MEDISCHE KOSTEN BIJSTAND IN GEVAL VAN OVERLIJDEN REISBIJSTAND BIJSTAND NA DE REIS VOERTUIGINCIDENT BIJSTAND “SOS IETS VER

Op basis van de eerder door u kenbaar gemaakte eisen en behoeften, raden wij u de onderstaande verzekeringscontracten aan waarvan de risico's worden gedekt door de Verzekeraar:

De bovenstaande aanbeveling betekent niet dat u de precontractuele documenten met betrekking tot het voorgestelde verzekeringscontract niet hoeft te lezen.

VERGOEDING IN VERBAND MET HET VOORGESTELDE CONTRACT

Wij wijzen erop dat als tegenprestatie voor de distributie van contracten zoals hierboven vermeld PV distribution en NEAT vergoed worden op commissiebasis, d.w.z. een vergoeding die is opgenomen in de verzekeringspremie en wordt berekend op basis van kwalitatieve criteria, zodat de belangen van klanten niet worden geschaad.

INFORMATIE OVER AFHANDELING VAN KLACHTEN

Als u klachten hebt over de distributie van dit verzekeringscontract, kunt u contact opnemen met NEAT door te bellen naar **+49 800 0006443** (service beschikbaar van 10.00 tot 12.00 uur en van 14.00 tot 16.00 uur) of door te schrijven naar complaints@neat.eu.

Als u niet tevreden bent met het antwoord dat u krijgt, kunt u een e-mail sturen naar: complaints-hgs@helvetia.com

Helvetia zal de ontvangst van uw brief binnen 10 werkdagen bevestigen. Uw mail wordt binnen 2 maanden verwerkt.

Als het meningsverschil blijft bestaan, kunt u per post contact opnemen met de Médiation de l'Assurance op het volgende adres:

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org>

Het advies van de verzekeringsombudsman is niet bindend voor de partijen, die vrij zijn om de door de ombudsman voorgestelde oplossing te aanvaarden of te verwerpen en de zaak voor te leggen aan de bevoegde rechtbank.

De Bemiddelaar brengt een advies uit binnen een termijn van drie (3) maanden na ontvangst van het volledige dossier.

De bepalingen van deze paragraaf laten andere rechtsmiddelen onverlet.

PERSOONSGEGEVENS

In het kader van de uitvoering van de verzekeringsprestaties moeten uw tussenpersonen persoonsgegevens verzamelen.

Voor details over het doel van deze verwerkingen, de rechtsgrondslag, de bewaartermijnen en de rechten van de betrokken natuurlijke personen met betrekking tot deze gegevens, raadpleeg de algemene verzekeringsvoorwaarden.