



Seguros de viaje

Condiciones generales

www.europ-assistance.es

2

Condiciones Generales del Contrato de Asistencia en Viaje suscrito entre Iberia Líneas Aéreas de España, S.A. y Europ Assistance España, S.A. de Seguros y Reaseguros

EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

Orense, 4. 28020 Madrid. Registro Mercantil de Madrid. hoja 35.694, Folio 80. Tomo 4.526. NIF A-28461994

CONDICIONES GENERALES

DEFINICIONES

Asegurador

EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, que asume el riesgo definido en la póliza.

Asegurado

Persona física que haya contratado este seguro y que sea comunicada a EUROP ASSISTANCE.

Familiar directo

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

Accidente

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

Enfermedad sobrevenida

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

Equipaje

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

Robo

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

Hurto

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

Objeto

Garantizar contra las consecuencias de aquellos riesgos cuyas coberturas se especifican en la Póliza y que se produzcan como consecuencia de un evento fortuito en **el curso de un viaje** fuera del domicilio habitual, dentro del ámbito territorial cubierto, modalidad y período contratado y con los límites señalados en la misma, así como proporcionar aquellos servicios definidos según la modalidad suscrita. Las garantías del contrato dejarán de surtir efecto una vez finalizado el viaje y al regreso del Tomador y resto de Asegurados al Domicilio Habitual.

Domicilio habitual

Se entiende por domicilio habitual del Asegurado el localizado en España que se hace constar en la contratación de la tarjeta Iberia Plus, y desde el que se realicen los desplazamientos cubiertos en el presente contrato.

Extranjero

Se entiende por extranjero a efectos de las garantías, el país distinto España.

Ambito territorial, franquicia y duración del viaje

Los siguientes servicios serán de aplicación en todo el mundo a partir de 35 kilómetros del domicilio habitual del asegurado y siempre para viajes de una duración no superior a 90 días consecutivos.

1. TRÁMITES EN CASO DE SINIESTRO

Ocurrido un hecho que pudiera dar lugar a la prestación de alguna de las garantías cubiertas en el contrato, será requisito indispensable la comunicación inmediata del siniestro, al teléfono desde España 902 105 880 o desde el extranjero al 34 91 514 13 76 u otro medio que deje constancia de la comunicación de dicho siniestro (telefonía o telegrama), quedando expresamente excluidas con carácter general aquellas prestaciones que no hayan sido comunicadas previamente a EUROP ASSISTANCE y aquellas para las que no se hubiera obtenido la correspondiente autorización.

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

Establecido el contacto, el Asegurado señalará:

nombre y apellidos, lugar donde se encuentra, teléfono de contacto, e informará de las circunstancias del siniestro y del tipo de asistencia solicitada.

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

Para reembolso de cualquier gasto será indispensable la presentación de facturas y justificantes originales.

2. TRÁMITES EN CASO DE QUEJA POR PARTE DEL ASEGURADO

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

Dirección: Servicio de Atención al Cliente
Cl. Orense, 4 -Planta 14
28020 -MADRID
reclamaciones@europ-assistance.es

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

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

Pº de la Castellana, 44
28046 -MADRID
www.dgsfp.mineco.es/DGSFP/Comisionado/

3. SUBROGACIÓN

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

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

4. RESPONSABILIDAD

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

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

5. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

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

Será juez competente para el reconocimiento de las acciones derivadas del Contrato el del domicilio habitual del Asegurado.

6. LÍMITES GARANTIZADOS

Las cuantías que figuran como límite en cada una de las garantías de este contrato, se entienden como importes máximos acumulables para cada desplazamiento con origen en el domicilio habitual del Asegurado.

7. GARANTÍAS CUBIERTAS

1.- GASTOS MÉDICOS EN EL EXTRANJERO.

En caso de enfermedad sobrevenida o accidente del Asegurado acaecido con carácter imprevisto en el transcurso de un viaje, EUROP ASSISTANCE garantiza durante la vigencia del Contrato y **hasta 10.000€ en Europa (España no incluida) y 18.000€ en el resto del mundo (España no incluida)**, por período contratado y a cada Asegurado, los gastos enumerados a continuación:

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

Las cantidades garantizadas en España, Europa y el resto del mundo no son adicionales.

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

Los extranjeros residentes en España cuando viajen a su país de origen o de pasaporte vigente recibirán en éste las mismas garantías descritas en este apartado para un viaje por España.

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

En cualquier caso se establece una franquicia de 50€ a cargo del asegurado en todos y cada uno de los servicios sanitarios que requiera.

2.- GASTOS MÉDICOS EN ESPAÑA.

En caso de enfermedad sobrevenida o accidente del Asegurado acaecido con carácter imprevisto en el transcurso de un viaje, EUROP ASSISTANCE garantiza durante la vigencia del Contrato y **hasta 600€ en España** por período contratado y a cada Asegurado, los gastos enumerados a continuación:

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

Las cantidades garantizadas en España, Europa y el resto del mundo no son adicionales.

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

Los extranjeros residentes en España cuando viajen a su país de origen o de pasaporte vigente recibirán en éste las mismas garantías descritas en este apartado para un viaje por España.

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

En cualquier caso se establece una franquicia de 50€ a cargo del asegurado en todos y cada uno de los servicios sanitarios que requiera.

3.- TRASLADO SANITARIO DE ENFERMOS Y HERIDOS.

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

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

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

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

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

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

A efectos de repatriación, será considerado domicilio en España el que figure en la contratación de la póliza.

4.- TRANSPORTE DE RESTOS MORTALES.

En caso de fallecimiento del Asegurado, acaecido en el transcurso de un desplazamiento cubierto en la Póliza, EUROP ASSISTANCE organizará y tomará a su cargo el transporte de los restos mortales hasta el lugar de su inhumación en España, dentro del término municipal de su domicilio habitual, así como los gastos de embalsamamiento, ataúd mínimo obligatorio y formalidades administrativas.

En ningún caso se extiende esta cobertura a los gastos de pompas fúnebres e inhumación.

A efectos de repatriación, será considerado domicilio en España el que figure en la contratación del seguro.

5.- PÉRDIDA, DAÑOS Y ROBO DE EQUIPAJE.

Si en el transcurso de un viaje el equipaje facturado se pierde definitivamente o sufre un grave deterioro, por causa imputable a la Empresa transportista, EUROP ASSISTANCE garantiza el pago como indemnización hasta 60€ por objeto y un máximo de 600€.

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

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

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

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

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

6.- DEMORA DE VIAJE.

Se garantiza el reembolso de los gastos reales y necesarios efectuados en el lugar donde se ha producido la demora, que se produzcan por demora en transportes públicos sujetos a horarios establecidos, superior a 4 horas en la iniciación del viaje, previa presentación de las facturas originales correspondientes y del justificante original de la demora, expedido por la compañía transportista y hasta 200€.

Quedan excluidas de esta prestación las indemnizaciones por demoras producidas en vuelos no regulares.

7.- PÉRDIDA CONEXIÓN DE VUELOS:

Cuando se produzca una pérdida en la conexión de los vuelos previstos que suponga más de 6 horas de espera, por causas ajenas al Asegurado e imputables a las compañías aéreas, previa presentación del justificante original emitido por la compañía transportista, se reembolsarán los gastos reales y necesarios efectuados en el lugar donde se ha producido la pérdida de conexión, previa presentación de las facturas originales correspondientes y hasta un límite de 200€ por Europa y Ribereños del Mediterráneo y hasta un límite de 350€ en el resto del mundo.

Quedan excluidas de esta prestación las indemnizaciones por demoras producidas en vuelos no regulares.

8. EXCLUSIONES

Las garantías detalladas cesarán en el momento que el Asegurado regrese a su domicilio habitual, o cuando haya sido repatriado por EUROP ASSISTANCE, hasta su domicilio o centro hospitalario cercano a éste. Quedan excluidas con carácter general aquellas garantías que no hayan sido comunicadas previamente a EUROP ASSISTANCE y aquellas para las que no se hubiera obtenido la correspondiente autorización.

Los extranjeros residentes en España cuando viajen a su país de origen o de pasaporte, recibirán en éste las mismas garantías descritas en el contrato para un viaje por España.

A efectos de repatriación, será considerado domicilio habitual el que figure en la póliza del seguro.

En cualquier caso quedan excluidas de las garantías aseguradas los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivadas de:

- Enfermedades, lesiones o afecciones preexistentes o crónicas, padecidas por el Asegurado con anterioridad al inicio del viaje así como aquellas que se manifiesten en el transcurso del mismo.
- Renuncia, retraso o adelanto voluntario por parte del Asegurado al traslado sanitario propuesto por EUROP ASSISTANCE y acordado por su servicio médico.

- Enfermedades mentales, revisiones médicas de carácter preventivo (chequeos), curas termales, cirugía estética, el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida y aquellos casos en que el viaje tenga por objeto recibir tratamiento médico o intervención quirúrgica, tratamientos de medicinas alternativas (homeópatas,...), naturistas, etc. Asimismo, queda excluido el diagnóstico, seguimiento y tratamiento del embarazo, interrupción voluntaria del mismo y partos, salvo que se trate de atención de carácter urgente, y siempre anterior al sexto mes.

- La participación del Asegurado en apuestas, desafíos o riñas.

- Las consecuencias derivadas de la práctica de deportes de invierno.

- La práctica de deportes en competición o competición motorizada (carrera o rally), así como la práctica de actividades peligrosas o de riesgo enumeradas a continuación:

- Boxeo, halterofilia, lucha (en sus distintas clases), artes marciales, alpinismo con acceso a glaciares, deslizamiento en trineos, inmersión con aparatos respiratorios, espeleología y esquí con saltos de trampolín.

- Deportes aéreos en general.

- Deportes de aventura, tales como rafting, puenting, hidrospeed, barranquismo y similares. En estos casos EUROP ASSISTANCE sólo intervendrá y tomará a su cargo, los gastos producidos por el Asegurado desde el momento en que éste se encuentre bajo tratamiento en un centro médico.

- Suicidio, intento de suicidio o autolesiones del Asegurado.

- Rescate de personas en montaña, sima, mar, o desierto.

- Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.

- Actos dolosos del Tomador, Asegurado, o causa habiente de éstos.

- Guerras, manifestaciones, insurrecciones, movimientos tumultuosos populares, actos de terrorismo, sabotajes y huelgas, estén o no declaradas oficialmente. La transmutación del núcleo del átomo, así como de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas atómicas. Movimientos telúricos, inundaciones, erupciones volcánicas y, en general los que procedan del desencadenamiento de las fuerzas de la naturaleza. Cualquier otro fenómeno de carácter catastrófico extraordinario o acontecimiento que por su magnitud o gravedad sean calificados como catástrofe o calamidad.

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

- Overbooking.

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

- El traslado sanitario de enfermos o heridos originado por afecciones o lesiones que puedan ser tratadas "in situ".

- Los gastos de gafas y lentillas, así como la adquisición, implantación-sustitución, extracción y/o reparación de prótesis, piezas anatómicas y ortopédicas de cualquier tipo tales como collarín.

- El reembolso de los gastos médicos, quirúrgicos y farmacéuticos cuyo importe sea inferior a 50€.

Cómo contactar con Europ Assistance

Madrid

Orense, 4 - planta 14
28020 Madrid

Barcelona

Rambla de Catalunya, 91-93 1º 2ª
08008 Barcelona

Para más información y venta:
atencion_cliente@europ-assistance.es



EA/2013



902 197 791
www.europ-assistance.es

Síguenos en:



180 contactos de Mystery Shopper realizados por Gesfutur XXI y 2.000 entrevistas online realizadas por TNS. Trabajo de campo realizado entre Mayo y Julio de 2012. Más información en www.liderenservicio.com/metodologia.

