



## PÓLIZA A-742: "SEG&TRAVEL INCLUSIÓN MULTITRAMOS 2"



# CONDICIONES GENERALES

### CLÁUSULA PRELIMINAR: Legislación aplicable.

El presente Contrato de Seguro se rige por la legislación española; en particular, por la Ley 20/2015 de 14 de julio de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, por la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro, por el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, y por las demás disposiciones complementarias y concordantes, y por lo convenido en las Condiciones Generales y Particulares de este Contrato, sin que tengan validez las cláusulas limitativas de los derechos de los Asegurados que no sean específicamente aceptadas por los mismos. No requerirán dicha aceptación las meras transcripciones de preceptos legales o referencia a los mismos.

### CLÁUSULA PRIMERA: Definiciones.

A efectos de esta póliza de seguro, se entiende por:

**ASEGURADOR. - UNIÓN DE AUTOMÓVILES CLUBS, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (UNACSA), Sociedad Unipersonal,** que asume la cobertura de los riesgos objeto de este contrato y las prestaciones correspondientes a los mismos. Esta entidad Aseguradora tiene domicilio social en España ejerciendo su actividad bajo la vigilancia y control de las autoridades españolas a través de la Dirección General de Seguros.

**PÓLIZA. -** Es el documento que contiene las Condiciones Reguladoras del Seguro. Forman parte integrante del mismo las Condiciones Generales, las Particulares que individualizan el riesgo, y los suplementos o apéndices que se emitan al mismo para completarlo o modificarlo.

**PRIMA. -** Es el precio del seguro, cuyo importe, junto con sus impuestos y recargos, deberá hacerse efectivo según las condiciones estipuladas en la póliza.

**SINIESTRO. -** El hecho súbito, accidental e imprevisto ocurrido dentro del periodo de vigencia de la póliza. El conjunto de los daños derivados de un mismo evento constituye un mismo siniestro.

**SUMA ASEGURADA. -** Cantidad fijada en las Condiciones Generales y/o en las Particulares, que constituye el límite máximo de la indemnización a pagar por el Asegurador en caso de siniestro.

**FRANQUICIA. -** Cantidad expresamente pactada en las Condiciones generales, en valor absoluto o en porcentaje de la suma asegurada, que se deducirá de la indemnización que corresponda satisfacer al Asegurador en cada siniestro y que quedará íntegramente a cargo del Asegurado.

**MEDIADOR. - ERSM INSURANCE BROKERS, Correduría de Seguros y Reaseguros, S.A.,** con domicilio social en la Calle Entença, número 332-334, 1ª planta, 08029 - Barcelona. Inscrita en el R.D.G.S. y F.P. con nº J-0342 y con seguro de R.C. y de caución concertados de acuerdo con la Ley 26/06 MSRP.

**TOMADOR DEL SEGURO. -** La persona física o jurídica que figura en las Condiciones Particulares del Seguro y que juntamente con el Asegurador suscribe esta Póliza, y al que corresponden las obligaciones que de la misma deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

**ASEGURADO. -** Persona física que resulte titular del derecho a la prestación del Asegurador que, en defecto del Tomador del Seguro, asume las obligaciones derivadas del contrato. A todos los efectos, se consideran los viajeros que con el Tomador del Seguro contratan un viaje, desplazamiento o estancia fuera de su residencia habitual, cuyos nombre, destinos y duración del viaje figuren en la base de datos del Asegurador con anterioridad al comienzo del viaje.

**Este producto es válido para asegurar personas con nacionalidad española, europeos de la UE. y/o de nacionalidad distintas a las anteriores residentes legalmente en España.**

**GRUPO ASEGURADO. -** Es el conjunto de personas vinculadas por alguna característica común previa o simultánea a la adhesión al seguro, pero diferente del mismo.

**DOMICILIO DEL ASEGURADO. -** El de su lugar de residencia habitual en España facilitado al Asegurador y que consta en sus archivos. En su defecto el punto de inicio de su viaje en España.

**FAMILIARES. -** Tendrán la consideración de familiares del asegurado, su cónyuge o pareja de hecho, y los ascendientes o descendientes de primer grado de parentesco (padres, tutores legales e hijos) y de segundo grado de parentesco (hermanos).

**TERCERO. -** Cualquier persona física o jurídica distinta de:

- El asegurado
- El cónyuge, ascendientes, descendientes o cualquier familiar del Asegurado que conviva con él o esté a sus expensas.
- Los socios, directivos, asalariados y personas que, de hecho o de derecho, dependan del Asegurado, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.

**ACCIDENTE. -** A los efectos del presente seguro, se entiende por accidente aquella circunstancia súbita inesperada, inusual, concreta, violenta, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado que sucede en un momento y lugar identificables con resultado de un daño.

**ENFERMEDAD. -** Alteración del estado de salud que haga precisa la asistencia facultativa.

**ENFERMEDAD PREEXISTENTE O CRÓNICA. -** Se considerará enfermedad preexistente o crónica cualquier patología cuya sintomatología se haya iniciado con anterioridad a la contratación de la Póliza, aun no habiéndose alcanzado un diagnóstico definitivo.

**EPIDEMIA. -** Enfermedad que se propaga al mismo tiempo y en un mismo país o región y afecta a un gran número de personas.

**PANDEMIA. -** Enfermedad epidémica que alcanza la fase 5 de alerta por pandemia de acuerdo a la clasificación de la OMS, al haberse propagado al menos en dos países de una región de la OMS.

**DEPORTES O ACTIVIDADES PELIGROSAS. -** Práctica de actividades que exijan una preparación física especializada o entrañen un riesgo importante y evidente. Salvo pacto en contrario y aplicación de la sobreprima que corresponda, se hace constar de modo expreso que este seguro no cubre las reclamaciones derivadas de siniestros ocurridos por la práctica de deportes de invierno, motociclismo, automovilismo, las carreras (salvo que sean a pie), alpinismo, montañismo, excursiones de alta montaña, submarinismo, espeleología, puenting, ala delta, parapente, barranquismo, paracaidismo y en general todo tipo de deportes de riesgo, aventura o multiaventura.

**HURTO. -** Se considera hurto, cuando se tomare un bien contra la voluntad de su dueño.

**ROBO. -** Se considera robo cuando se apoderasen de un bien empleando fuerza en las cosas para acceder al lugar donde se encuentre o violencia o intimidación en las personas.

**FUERZA MAYOR. -** Aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida. Son Motivos de fuerza mayor: Guerra, invasión, actos de terrorismo extranjero, hostilidad u operación bélica (sea o no declarada la guerra), guerra civil, rebelión, alzamientos militares, insurrección, revolución, poder militar usurpado, huelgas, motines, conmoción civil, actos de terrorismo, contaminación radioactiva, contaminación biológica, epidemias, pandemias, las condiciones climatológicas exclusivamente cuando impidan el uso efectivo y disfrute de los servicios inicialmente contratado (por ejemplo: incendio, inundación, terremoto, explosión, tsunami, erupción volcánica, desprendimientos de tierra, avalancha, huracán, ciclón, tempestades, nieve, caída de cuerpos celestes, u otros efectos análogos que perturben la realización del viaje organizado).

**CIRCUNSTANCIAS INEVITABLES Y EXCEPCIONALES. -** una situación fuera del control de la parte que la alega y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables; circunstancias inevitables y extraordinarias que afecten significativamente a la ejecución del viaje. Tales circunstancias pueden ser, por ejemplo, una guerra u otros problemas graves de seguridad como el terrorismo, riesgos importantes para la salud humana como el brote de una enfermedad grave en el lugar de destino, o catástrofes naturales

como inundaciones o terremotos, o condiciones meteorológicas que hagan imposible desplazarse con seguridad al lugar de destino según lo convenido en el contrato de viaje combinado.

**VIAJE. -** Se entenderá por tal, todo desplazamiento previsto a más de 30 Kms. del domicilio habitual del Asegurado (15 km. Para Baleares y Canarias), en su país de residencia, realizado en transporte público o vehículo particular, debiéndose justificar debidamente por cualquier medio de prueba (reserva de hotel, de avión, etc.) y siempre que los servicios incluidos dentro del viaje hayan sido contratado en alguna de las agencias vinculadas al Tomador. Se entenderá como inicio del viaje cuando dentro de las fechas contratadas en el seguro el cliente hubiese abandonado su domicilio habitual en su país de residencia con objeto de la realización o disfrute del viaje o servicio contratado.

No se considerará viaje, a efectos de esta póliza, el desplazamiento al centro de trabajo habitual.

**EFFECTO Y DURACIÓN DE LA COBERTURA DE SEGURO. -** El periodo de cobertura de los riesgos descritos en las Condiciones Generales de esta póliza coincidirá con la duración del viaje, entendiéndose como tal los días comprendidos entre el viaje de ida y el de vuelta.

**No cabe renovación de la cobertura del seguro una vez finalizada la misma.**

**ÁMBITO TERRITORIAL. -** Las garantías de este seguro, salvo las limitaciones establecidas en esta póliza, tienen la siguiente validez:

Modalidad España: España  
Modalidad Europa: Europa y países ribereños del Mediterráneo  
Modalidad Mundo: Todo el mundo

**Se excluyen aquellos países que, aun reflejados en el ámbito territorial contratado, durante el desplazamiento se hallen en estado de guerra, insurrección o conflictos bélicos de cualquier clase o naturaleza, aun cuando no hayan sido declarados oficialmente. En este caso el ASEGURADOR, según a lo establecido en la presente póliza reembolsará aquellos gastos cubiertos y debidamente justificados mediante la factura original.**

**OBJETO DEL SEGURO. -** Por el presente contrato de Seguro de Viaje, el Asegurado que se desplace dentro del ámbito territorial cubierto tendrá derecho a las distintas prestaciones asistenciales que integran el sistema de protección al viajero.

### CLÁUSULA SEGUNDA: Riesgos cubiertos.

- 1. Garantías de asistencia médica y personal en viaje**
  - 1.1. Gastos Médicos por enfermedad o accidente del Asegurado.
  - 1.2. Gastos Odontológicos de urgencia.
  - 1.3. Repatriación o traslado sanitario del Asegurado por enfermedad o accidente. Repatriación o traslado de un Acompañante asegurado.
  - 1.4. Repatriación o traslado por fallecimiento. Repatriación o traslado de un Acompañante asegurado.
  - 1.5. Desplazamiento y estancia de un acompañante por hospitalización del Asegurado.
  - 1.6. Regreso anticipado a domicilio.
  - 1.7. Transmisión de mensajes urgentes.
- 2. Garantías de equipajes, documentos y vuelos**
  - 2.1. Compensación por robo, pérdida o deterioro de equipajes.
  - 2.2. Demora en la entrega de equipaje.
  - 2.3. Demora en la salida del vuelo
- 3. Garantía accesoria de Responsabilidad Civil**
  - 3.1. Garantía accesoria de Responsabilidad Civil Privada.

### CLÁUSULA TERCERA: Descripción de los riesgos cubiertos.

En caso de ocurrencia de un siniestro amparado por la presente póliza, el Asegurador, tan pronto sea notificado conforme al procedimiento indicado en la Cláusula Séptima, garantiza la prestación de los siguientes servicios.

#### 1. Garantías de asistencia médica y personal en viaje

- 1.1. Gastos Médicos por enfermedad o accidente del Asegurado



Si durante un viaje cubierto por la póliza, alguno de los Asegurados necesitase asistencia médica, quirúrgica, hospitalaria, farmacéutica y/o ambulancia a consecuencia de una enfermedad imprevisible o un accidente, el Asegurador se hará cargo hasta la cantidad máxima por Asegurado de:

En España 600 €

Se aplicará una franquicia a cargo del Asegurado de 16 € en cada siniestro ocurrido en el país de nacionalidad o residencia habitual del Asegurado.

En Europa 3.000 €  
En Mundo 6.000 €

No están incluidos los gastos en los que el Asegurado pueda incurrir una vez que haya regresado a su domicilio o a un centro sanitario de su país de nacionalidad o residencia, ni los originados por tratamientos médicos o quirúrgicos no necesarios en opinión del equipo médico del Asegurador o cuya realización pueda ser retrasada hasta el regreso del Asegurado a su domicilio.

A los efectos de esta garantía, los gastos correspondientes al servicio de ambulancia se limitarán a los que se deriven del transporte del Asegurado hasta la clínica u hospital adecuado más próximo al lugar en que se haya producido el siniestro.

En caso de personas con más de una nacionalidad, el límite de los gastos médicos en cualquiera de los países de los cuales fuera nacional serán los equivalentes a los de un español en España.

En todo caso, el Asegurador podrá reclamar las prestaciones sanitarias que hayan sido prestadas a las que el Asegurado tenga derecho de acuerdo con el Régimen General de la Seguridad Social, o en su caso, de cualquier otro régimen especial de esta u otros organismos o regímenes sustitutos. En sus desplazamientos a países de la Unión Europea, el Asegurado deberá llevar consigo la "Tarjeta Sanitaria Europea" TSE. Para desplazamientos a otros países con los que exista Convenio de Seguridad Social, el Asegurado deberá llevar consigo el formulario correspondiente.

### 1.2. Gastos odontológicos de urgencia

En caso de que alguno de los Asegurados, durante un viaje fuera de su país de nacionalidad o residencia, precisara de atención odontológica de urgencia, el Asegurador asumirá hasta 60 € los gastos estrictamente necesarios para aliviar el dolor.

### 1.3. Repatriación o traslado sanitario del Asegurado por enfermedad o accidente. Repatriación o traslado de un Acompañante asegurado.

El Asegurador se hará cargo de los gastos de traslado de los Asegurados cuando en el transcurso del viaje cubierto por la póliza, sufrieran una enfermedad imprevisible o un accidente.

Pondrá a su disposición el propio equipo médico que, en contacto con el facultativo que les atiende, determinará la necesidad y medios más idóneos para su traslado al centro hospitalario más próximo y su posterior regreso al domicilio en España, utilizando al efecto un avión de línea regular, unidad móvil, avión sanitario, etc., si la urgencia y gravedad del caso lo requieren. El traslado y medio de transporte lo decidirá el equipo médico del Asegurador, eximiéndose de cualquier responsabilidad y pago si sus indicaciones no fueran cumplidas.

El Asegurador se hará cargo de los gastos de traslado de un acompañante Asegurado en viaje al lugar de residencia habitual del Asegurado o, a su elección, hasta el lugar de destino del viaje, siempre que los gastos no superen a los de regreso a domicilio y cuando los medios inicialmente previstos para su regreso o continuación de viaje no pudieran utilizarse como consecuencia del traslado sanitario del Asegurado.

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

Estarán cubiertas las repatriaciones por enfermedades preexistentes.

El Asegurador no tomará a cargo ningún gasto relativo a esta garantía que no haya sido previamente solicitado y organizado por la Central de Asistencia.

### 1.4. Repatriación o traslado por fallecimiento. Repatriación o traslado de un Acompañante asegurado

Si en el transcurso de un viaje cubierto por la póliza algún Asegurado falleciese, el Asegurador organizará y se hará cargo del traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación en España.

Estarán cubiertos, asimismo, los gastos de acondicionamiento post-mortem (tales como embalsamamiento y ataúd mínimo

obligatorio para el traslado) según los requisitos legales. No están comprendidos los gastos de inhumación y ceremonia.

El Asegurador se hará cargo de los gastos de traslado de un acompañante Asegurado en viaje al lugar de inhumación en España cuando los medios inicialmente previstos para su regreso o continuación de viaje no pudieran utilizarse como consecuencia del traslado del fallecido.

El Asegurador no tomará a cargo ningún gasto relativo a esta garantía que no haya sido previamente solicitado y organizado por la Central de Asistencia.

### 1.5. Desplazamiento y estancia de un acompañante por hospitalización del Asegurado

Si durante un viaje, alguno de los Asegurados sufriera una enfermedad imprevisible o un accidente, necesitara hospitalización que se prevea superior a 5 días y viajase sólo, el Asegurador costeará un billete de ida y vuelta para un acompañante.

En el caso en que la hospitalización se produzca fuera del país de nacionalidad o residencia del Asegurado, el Asegurador se hará cargo de los gastos de alojamiento del acompañante en un hotel con un coste máximo de 75 € diarios mientras dure la hospitalización y/o la prolongación de estancia y por un máximo de 750 €.

### 1.6. Regreso anticipado a domicilio

Cuando en el transcurso de un viaje alguno de los Asegurados, debiera interrumpirlo por alguna de las causas que se relacionan a continuación, el Asegurador asumirá los gastos del traslado del Asegurado y sus acompañantes asegurados (cónyuge o pareja de hecho inscrita en el registro e hijos menores de 25 años que convivan con sus padres o un acompañante), hasta su domicilio, o al lugar de hospitalización o inhumación en España:

- Enfermedad grave o accidente grave o fallecimiento de sus padres, hijos, hermanos, cónyuge o pareja de hecho inscrita en el registro correspondiente.

A efectos de esta garantía se considerará enfermedad grave o accidente grave, aquel que se produzca después del inicio del viaje y exija una hospitalización continuada superior a 5 días según criterio médico del asegurador tras examinar la documentación médica aportada y suscrita por el médico tratante.

El Asegurador no tomará a cargo ningún gasto relativo a esta garantía que no haya sido previamente solicitado y organizado por la Central de Asistencia.

### 1.7. Transmisión de mensajes urgentes

El Asegurador se encargará de transmitir los mensajes urgentes que le encomiende el Asegurado dirigidos a su familia o a su empresa en España cuando por cualquier causa no pueda enviarlos directamente, siempre que se refieran a una circunstancia asegurada por alguna de las coberturas de esta póliza. Para ello, se pondrá en comunicación con el teléfono del Asegurador, que permanecerá en servicio las 24 horas del día.

## 2. Garantías de equipajes, documentos y vuelos

**INFORMACIÓN IMPORTANTE: Todos los pasajeros de línea aérea tanto charter como regular tienen derecho a indemnización por parte de la compañía aérea causante del daño en caso de deterioro, pérdida o demora en la entrega de equipajes. Estos derechos están recogidos en el B.O.E (art. 118 Real Decreto 37/2001 de 19 Enero Ley de Navegación aérea) y en el Protocolo de Montreal de 25 de septiembre de 1975.**

### 2.1. Compensación por robo, pérdida o deterioro de equipajes

En caso de pérdida o daños producidos al equipaje facturado en compañía aérea o naviera, el Asegurador le otorgará una compensación al Asegurado hasta un límite de 180 €.

No podrá obtenerse ninguna compensación referente al equipaje facturado en línea aérea o naviera, en caso de la no presentación del parte de reclamación ante la compañía aérea (PIR) o naviera, donde se reflejen los asegurados afectados y los bienes sustraídos o perdidos, así como el documento donde se refleje la resolución definitiva por parte de la compañía aérea o naviera. Estas gestiones sólo pueden ser llevadas directamente entre el asegurado y la compañía aérea o naviera causante.

- En el caso de reclamaciones por daños a las maletas facturadas en línea aérea o naviera, el Asegurador asumirá el coste de la reparación necesaria para paliar los daños sufridos. En el caso de que los desperfectos no fueran reparables asumirá el coste de la sustitución de las maletas dañadas por unas de similares características. Se hace expresamente constar que quedan excluidas las reclamaciones por arañazos, ralladuras o meros daños

estéticos y en el caso de que no se aporte la factura de compra de la maleta antigua, el coste asumido por el Asegurador se limitará a 30 €.

En el caso de equipaje deteriorado es necesario conservar pruebas o vestigios de los efectos reclamados.

- En caso de pérdida definitiva del equipaje tras una demora, se deducirá de la indemnización la cantidad otorgada por la garantía 2.2. Demora en la entrega de equipaje facturado.

- En caso de robo o incendio de equipaje no facturado el límite será de 180 €.

En caso de robo de equipajes será necesaria la denuncia policial cursada en el mismo lugar donde se produzca el incidente y dentro de las 24 horas inmediatamente posteriores a la ocurrencia del mismo.

Los objetos de valor sólo estarán cubiertos por robo y únicamente en el caso de que los llevara puestos el Asegurado o estuvieran depositados en la caja de seguridad del hotel. La compensación de estos objetos, no podrá exceder del 50% de la suma asegurada.

En caso de robo, pérdida o deterioro del equipaje en compañía aérea o naviera la cantidad máxima a percibir por cada objeto, excluyendo la propia maleta, será de 100 €. El Asegurado deberá poder acreditar la existencia y propiedad de los objetos reclamados mediante documentación original (facturas, ticket de compra). En caso de no presentación de documentos que puedan demostrar su existencia y propiedad, el límite total por el conjunto de objetos no justificados será como máximo de 75 €.

La compensación se efectuará sobre la base del valor real de los objetos en el momento de la pérdida, teniendo en cuenta las correspondientes depreciaciones por uso y desgaste, nunca según su valor de reposición. No podrá exceder del perjuicio sufrido, ni tomar en consideración cualquier daño indirecto, y se deducirá siempre la cantidad abonada por el medio de transporte causante de la pérdida, en el caso del equipaje facturado en compañía aérea o naviera.

Para calcular la depreciación por uso y desgaste de los objetos en el momento de su pérdida, deterioro o robo se usará el método de amortización lineal con un porcentaje de depreciación anual del 20%.

### 2.2. Demora en la entrega de equipaje

En el caso de que, en el viaje de ida, la entrega en destino del equipaje facturado del Asegurado en compañía aérea sufriera un retraso superior a 12 horas, el Asegurador tomará a su cargo los gastos ocasionados por la compra de artículos de primera necesidad hasta la recuperación de su equipaje y nunca más tarde de la fecha de regreso prevista del viaje, con un límite de 90 €.

A efectos de esta garantía se entiende por artículos de primera necesidad aquellos que sirvan para cubrir las necesidades imprescindibles de higiene personal y vestuario hasta la llegada del equipaje. En caso de pérdida definitiva del equipaje, se deducirá de la indemnización la cantidad otorgada por esta garantía.

Será necesaria la presentación por el Asegurado del parte de reclamación ante la compañía aérea (PIR) o naviera, las facturas originales de las compras realizadas, así como la certificación del tiempo de retraso expedida por la compañía aérea o naviera, junto con la resolución de la reclamación por parte de la compañía aérea o naviera causante.

### 2.3. Demora en la salida del vuelo

Cuando la salida del vuelo regular contratado por el Asegurado en una agencia de viajes vinculada al Tomador se demore como mínimo 6 horas de la hora de salida prevista fijada en el billete y dicha demora sea por causa distinta al overbooking, el Asegurador asumirá los gastos suplementarios en los que el Asegurado haya incurrido hasta la salida del vuelo como consecuencia de dicha demora hasta 30 € por cada 6 horas, con un máximo de 90 €.

No se considerarán demoras a efecto de esta garantía, las pérdidas de conexiones entre vuelos.

A efectos de esta garantía se entiende por gastos suplementarios los de hotel y manutención dentro de las fechas previstas del viaje.

Será necesaria la presentación por parte del Asegurado de los documentos justificativos de los gastos realizados, así como una certificación del tiempo de retraso expedida por la compañía aérea.

A efectos de esta garantía se considera vuelo regular el que reúna las características siguientes:

- Que se lleve a cabo a título oneroso en un avión para el transporte de pasajeros, carga y/o correo en condiciones tales que en cada vuelo se pongan plazas a disposición del público ya sea directamente por el transportista aéreo o por sus agentes autorizados.
- Que preste servicio de transporte entre dos o más puntos ya sea de acuerdo a un horario indicado o con una frecuencia o regularidad tales que constituyan una serie sistemática evidente.

La compensación no podrá exceder del perjuicio sufrido, ni tomar en consideración cualquier daño indirecto y se deducirá siempre la cantidad abonada por el medio de transporte causante de la demora.

### 3 Garantía accesoria de Responsabilidad Civil.

#### 3.1. Garantía accesoria de Responsabilidad Civil Privada

Si durante un viaje cubierto por la póliza le pudieran ser exigibles, conforme a la legislación vigente en el país correspondiente, por responsabilidad de naturaleza extracontractual una posible responsabilidad civil, el Asegurador garantiza una indemnización de hasta 6.000 € por daños personales, materiales y/o sus perjuicios consecuenciales causados por el Asegurado a un tercero.

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

En caso de siniestro será necesario aportar la denuncia presentada ante la autoridad pertinente, así como la resolución judicial. Queda excluida cualquier indemnización que no sea consecuencia de una sentencia judicial firme.

Se aplicará una franquicia a cargo del Asegurado de 150 € en cada siniestro.

#### CLÁUSULA CUARTA: Requisitos y límites de las prestaciones a cargo del Asegurador.

- 1 Para tener derecho a cualquier prestación es indispensable que se haya satisfecho al Asegurador el importe de la correspondiente prima.
- 2 En caso de que no fuera posible la intervención directa del Asegurador por causas de fuerza mayor debido a las características especiales, administrativas o políticas de un país determinado, el Asegurado será reembolsado a su regreso a España, o en caso de necesidad en cuanto se encuentre en un país en donde no concurren tales circunstancias, de los gastos que hubiese tenido que realizar y que fueran a cargo del Asegurador, de acuerdo con lo pactado en el presente contrato. En todo caso, dichos gastos deberán acreditarse mediante originales de factura, sin cuyo requisito no se reconocerá el derecho al reembolso de los mismos.
- 3 Los límites económicos de las prestaciones cubiertas por el presente contrato incluyen los impuestos aplicables al coste de la prestación, así como todos los gastos en los que incurra el Asegurador para su realización.
- 4 Cuando las prestaciones realizadas en ejecución del presente contrato sean cubiertas en todo o en parte por otra Entidad Aseguradora, la Seguridad Social o cualquier otra institución o persona, el Asegurador quedará subrogado en los derechos o acciones del Asegurado frente a la citada compañía o persona, hasta el límite del total importe de las prestaciones soportadas por él.

En todos los países donde haya reciprocidad con la Seguridad Social Española, el Asegurador asumirá únicamente los gastos médicos y de hospitalización que no estén cubiertos por la misma, interviniendo en la ayuda personal a través de sus corresponsales y equipo médico, asesoramiento y anticipo de pagos, si procede.

Las indemnizaciones fijadas en las garantías serán, en todo caso, complemento de los contratos que pudiera tener el Asegurado cubriendo los mismos riesgos que los estipulados en esta póliza, tales como las prestaciones de la Seguridad Social o de cualquier otro régimen de previsión colectiva. Debido a lo anterior, cuando la causa de percance sea responsabilidad de otra institución o persona, el Asegurado deberá gestionar la reclamación correspondiente.

A estos efectos el Asegurado se obliga a colaborar con el Asegurador prestando cualquier ayuda u otorgando cualquier documento o prueba que se pudiera considerar necesario.

En cualquier caso, cuando los gastos de regreso hubieran corrido por cuenta del Asegurador, el Asegurado estará obligado a facilitarle los títulos de transporte (billete de avión, tren, etc.) que no hayan sido utilizados.

#### CLÁUSULA QUINTA: Exclusiones

##### A) con carácter general:

- 1 Los siniestros causados por dolo del Asegurado, de sus derechohabientes o de las personas que viajen con él, los derivados de la participación en riñas o reyertas, y los que cuya consecuencia sea su detención, practicada por cualquier autoridad en razón de delitos imputables a las mismas personas.
- 2 Los siniestros ocurridos en caso de: incendios, inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes y otros fenómenos sísmicos y meteorológicos similares o cualquier otro de naturaleza catastrófica, invasión, guerra, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, huelgas o restricciones a la libre circulación, las contaminaciones accidentales o provocadas, los producidos por una modificación cualquiera de la estructura atómica de la materia, o sus efectos térmicos, radiactivos y otros, o de aceleración artificial de partículas atómicas; o por cualquier otro caso de fuerza mayor que implique la actuación de organismos de socorro de carácter oficial que puedan existir, en los que el Asegurador no asumirá los gastos que correspondan a estas instituciones y sólo actuará de manera subsidiaria a las mismas. No podrán imputarse por tanto al Asegurador, ninguna responsabilidad ni ningún tipo de indemnización por la demora o incumplimiento de las garantías estipuladas en esta póliza en aquellos casos motivados como consecuencia de los eventos anteriormente descritos. En aquellos casos en que el Asegurado haya sido sorprendido por el inicio de un conflicto en el país afectado, el Asegurador le ofrecerá su colaboración para organizar los servicios de emergencia cubiertos que pudiera precisar. A partir de dicho momento cesan todas las garantías del seguro; no obstante, el Asegurador, siempre que sea posible, le prestará la asistencia cubierta.
- 3 Los suicidios o intentos de suicidio, las exposiciones voluntarias al peligro (excepto para intentar salvar una vida humana) y las auto lesiones.
- 4 Los daños cubiertos que se hayan producido encontrándose el Asegurado en estado de embriaguez o bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes, o de medicamentos sin prescripción médica. Se considerará que existe embriaguez cuando el grado de alcoholemia sea superior al establecido en la legislación vigente de cada país.
- 5 Las averías o accidentes del vehículo que sobrevengan durante la práctica o participación en cualquier clase de actividad deportiva, entrenamientos, pruebas o apuestas, travesías organizadas o rallies, la circulación fuera de las vías públicas aptas para la circulación o la práctica de deportes todo terreno, y el tratamiento de sus lesiones derivadas.
- 6 Los rescates en el mar, simas, desiertos o montañas, siempre que en los dos últimos supuestos el Asegurado no se encuentre transitando por las vías de libre circulación existentes en las mismas.
- 7 Siempre que no estén expresamente reconocidos en esta póliza, quedan excluidos los gastos siguientes: gastos de desplazamiento o alojamiento, restaurantes, peajes de autopista, accesorios incorporados al vehículo, documentación o su indebida utilización por terceras personas, así como cualquier gasto que estuviera inicialmente previsto.
- 8 Las estancias fuera del país de residencia o nacionalidad del Asegurado superiores a 92 días consecutivos salvo que el Asegurado haya contratado una modalidad de duración superior.
- 9 Las reclamaciones derivadas de circunstancias que hayan sido objeto de indemnización por cualquier otro conducto, incluidas las cantidades recuperadas por el Asegurado de seguros sanitarios privados, acuerdos sanitarios recíprocos, líneas aéreas, hoteles, seguros del hogar o cualquier compensación que sea la base de una reclamación.
- 10 Los gastos de operadores turísticos, líneas aéreas o de cualquier sociedad o persona que se declare insolvente o incapaz de cumplir con alguna de las obligaciones contractuales con el Asegurado, ni cualquier tipo de indemnización o compensación por servicios o viajes no disfrutados como consecuencia del siniestro.
- 11 Cualquier gasto reclamado cuando las fechas del seguro no coincidan con las fechas reales del viaje (se debe tener en cuenta tanto el día de salida como el día de regreso).

12 Cualquier tipo de viaje con fines terapéuticos o cuya finalidad sea recibir tratamiento médico para una patología preexistente.

##### B) Exclusiones con respecto a las garantías de asistencia médica y personal en viaje:

- 1 Las enfermedades o lesiones previas al inicio del viaje (sólo excluidas para la aplicación de la garantía 1.1 Gastos Médicos por enfermedad o accidente del Asegurado), las producidas como consecuencia de padecimientos crónicos, sus complicaciones o recaídas y las derivadas de acciones criminales imputables directa o indirectamente a los Asegurados o a sus acompañantes.
- 2 Los gastos de prótesis, implantes, gafas o lentillas y material ortopédico. Las consultas y tratamientos odontológicos (no contemplados en este contrato); cirugías experimentales y tratamientos no reconocidos por la ciencia médica oficial en España. Las consultas y tratamientos psicológicos, psicoanalíticos o psicoterapéuticos; curas de sueño o de reposo y el tratamiento en balnearios. Los tratamientos estéticos, de rehabilitación o de medicina preventiva.
- 3 La interrupción voluntaria del embarazo y los partos.
- 4 Cualquier tipo de enfermedad mental o nerviosa, aunque sea transitoria; los accidentes ocasionados como consecuencia de su padecimiento y el tratamiento de sus lesiones derivadas.
- 5 Complicaciones ocurridas durante el embarazo, a partir de la semana 29.
- 6 Los accidentes o lesiones sobrevenidas por la práctica de deportes o actividades peligrosas.
- 7 Las lesiones sufridas durante la práctica de cualquier actividad profesional de carácter manual.
- 8 Las enfermedades o lesiones ocurridas como consecuencia de que el Asegurado no hubiera tomado todas las medidas preventivas necesarias para evitarlas, tales como vacunas y otras recomendaciones sanitarias que procedan, incluidas las prescripciones médicas que le hayan sido recomendadas.
- 9 Los gastos suplementarios derivados del alojamiento en habitaciones individuales o privadas de hospitales.
- 10 Las enfermedades o lesiones ocurridas cuando el Asegurado realice un viaje contraviniendo el consejo médico, cuando el mismo esté contraindicado por alguna patología previa al viaje, las derivadas directa o indirectamente de las complicaciones ocurridas durante todo el transcurso del embarazo si la Asegurada hubiera sufrido complicaciones en embarazos anteriores, así como los gastos sanitarios o médicos que el Asegurado realice sin contar con la previa autorización del servicio médico del Asegurador.
- 11 Las enfermedades o accidentes que estén siendo tratados o tengan cuidados médicos dentro de los 30 días previos al inicio del viaje.
- 12 Los gastos derivados de las lesiones sufridas por la participación en cualquier tipo de evento taurino.
- 13 Los siniestros producidos por terremoto, maremoto, inundaciones extraordinarias, erupciones volcánicas, epidemias, pandemias, cuarentena, tempestad ciclónica atípica y caídas de cuerpos siderales y aerolitos y actos de terrorismo. En caso de Covid-19 sólo estarán incluidas las prestaciones derivadas de las garantías que incluyan tal supuesto de manera expresa en el Condicionado.

##### C) Exclusiones con respecto a las garantías de equipajes, documentos y vuelos:

- 1 La rotura de objetos frágiles, tales como de cristal, porcelana, cerámica o mármol.
- 2 En estancias superiores a 92 días consecutivos fuera del domicilio habitual, los equipajes no están cubiertos en los viajes distintos al de ida y vuelta al país de residencia habitual.
- 3 Las reclamaciones de:
  - Billetes de banco, monedas, cheques, cheques de viaje, tarjetas de crédito, sellos, documentos, tarjetas magnéticas, billetes de transporte, títulos valores y llaves.
  - El material de carácter profesional, instrumentos de música, objetos de arte, antigüedades, colecciones y mercancías.
  - Gafas, lentillas, prótesis, dentaduras postizas y aparatos ortopédicos.
  - Artículos de cosmética y perfumería.
  - Sillas de ruedas, y carritos de bebé.
  - Prismáticos y telescopios.
  - Accesorios del vehículo, cascos y cualquier otro elemento de seguridad obligatorio, objetos que amueblan caravanas, camping car, tiendas de campaña o barcos.
  - Bicicletas, palos de golf, tablas de windsurf o de esquí, utensilios de caza y pesca, así como cualquier otro tipo de material deportivo.
  - Aparatos de telefonía, televisión, dvd, videojuegos, ordenadores personales, impresoras, o cualquier material informático y sus accesorios.



- Los productos perecederos tales como alimentos o similares y también el tabaco y sus derivados.
- Los justificantes de pago con tarjetas de crédito o débito.
- Los medicamentos

Los siguientes objetos, considerados de valor, únicamente estarán asegurados contra el robo, en las condiciones siguientes:

- Las joyas, objetos valorados como metales preciosos, piedras preciosas, perlas y relojes, cuando estuvieran depositados en una caja de seguridad de un hotel o los llevara encima el Asegurado.
- El material fotográfico, cinematográfico, de grabación o reproducción de sonido e imagen, así como sus accesorios y las prendas de piel estarán garantizados cuando estén depositados en una caja de seguridad de un hotel o los llevara consigo el Asegurado.
- La indemnización por objetos de valor no podrá exceder del 50% de la suma asegurada.

- 4 Los robos no denunciados a la autoridad local pertinente en el plazo de 24 horas desde que se descubrió el hecho.
- 5 La pérdida, daño o demora no denunciados al medio de transporte en el plazo de 24 horas.
- 6 El hurto, la pérdida, el olvido o el simple extravío de objetos, y las reclamaciones de objetos dejados en habitaciones de hotel, sin que haya habido fuerza o intimidación para apoderarse de los mismos, exceptuando la caja de seguridad del mismo y siempre que la misma haya sido forzada, los percances de bienes desatendidos en lugares de acceso público o dejados a personas sin capacidad para custodiarlos. Asimismo, el asegurado deberá demostrar haber adoptado todas las medidas preventivas necesarias para evitar cualquier daño o pérdida que pudieran sufrir sus bienes.
- 7 El robo de objetos que se encuentren en el interior de un vehículo a motor o que sean transportados en una baca.
- 8 Los percances ocurridos con ocasión de una mudanza.
- 9 Los daños al equipaje como consecuencia de destrucciones resultantes de vicio propio de la cosa, de su desgaste normal o natural, del vertido de líquidos, materias grasas, colorantes o corrosivos que formen parte del equipaje asegurado.
- 10 Quedan excluidos todos los artículos transportados contraviniendo las normas del transportista.
- 11 Las reclamaciones que hayan obtenido una negativa por parte de la compañía aérea o naviera causante del perjuicio por no gestionar el asegurado la petición conforme a los procedimientos estipulados por dicha compañía.
- 12 No tendrán derecho a indemnización, los daños o retrasos sufridos a equipajes como consecuencia de su confiscación, requisa o registro, por parte de las autoridades aduaneras u otras autoridades.

D) Exclusiones con respecto a la Garantía accesoria de Responsabilidad Civil, en ningún caso queda cubierta por el Asegurado la Responsabilidad Civil por:

- 1 Daños ocasionados a los bienes que, por cualquier motivo (depósito, uso, manipulación, transporte u otro), se hallen en poder del Asegurado o de personas de quien éste sea responsable, salvo pacto expreso en contrario.
- 2 Daños causados a bienes o personas sobre los que está trabajando el Asegurado o persona de quien éste sea responsable. En el caso de inmuebles, la exclusión se aplica sólo a la parte o partes objeto directo de su actividad.
- 3 Daños que tengan su origen en la infracción o incumplimiento voluntario de las normas que rigen las actividades objeto del seguro.
- 4 Incurrida por daños causados por la contaminación del suelo, las aguas o la atmósfera, o por vibraciones o ruidos.
- 5 Daños o perjuicios causados por los productos, materias o animales entregados, trabajos realizados y servicios prestados por el Asegurado después de la entrega, terminación o prestación.
- 6 Daños materiales causados por incendio, explosión y agua.
- 7 Daños derivados de fusión o fisión nuclear, radiación o contaminación radiactiva.
- 8 Que deba ser objeto de cobertura por seguro obligatorio existente o que se implante en el futuro.
- 9 La derivada de la tenencia, utilización o propiedad de vehículos a motor y de los elementos remolcados o incorporados a ellos, embarcaciones, aeronaves y armas de fuego.
- 10 Reclamaciones que se basen en obligaciones contractuales del Asegurado.
- 11 Reclamaciones que se deriven de trabajos de construcción, reparación o transformación o decoración

del local o edificio donde se ubica éste.

- 12 Daños producidos por el transporte, almacenamiento y manipulación de mercancías peligrosas (inflamables, explosivos, tóxicas, etc.), o que se requieran autorización especial.
- 13 Derivada de daños por hechos de guerra civil o internacional, motín o tumulto popular, terrorismo, terremotos e inundaciones y otros eventos extraordinarios.
- 14 Derivada de la propiedad de cualquier clase de locales o viviendas no aseguradas en este seguro.
- 15 A consecuencia de la Responsabilidad Civil Decenal prevista en el Artículo 1591 del Código Civil o de cualquier otra disposición legal al respecto.

#### CLAUSULA SEXTA: Inicio y duración del contrato.

- 1 El contrato entrará en vigor en la fecha indicada en las Condiciones Particulares.
- 2 El contrato mantendrá su vigencia durante el periodo de tiempo especificado en las Condiciones Particulares.

#### CLAUSULA SÉPTIMA: Obligaciones, deberes y facultades del Tomador o Asegurado.

- 1 El Tomador tiene el deber, antes de la conclusión del contrato, de declarar al Asegurado, de acuerdo con el cuestionario que éste le someta, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo. Quedará exonerado de tal deber si el Asegurado no le somete cuestionario o cuando, aun sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él.

El Asegurado podrá rescindir el contrato mediante declaración dirigida al Tomador o Asegurado en el plazo de un mes, a contar del conocimiento de la reserva o inexactitud del Tomador o

Asegurado. Corresponderán al Asegurado, salvo que concurra dolo o culpa grave por su parte, las primas relativas al periodo en curso en el momento que haga esta declaración.

Si el siniestro sobreviene antes de que el Asegurado haga la declaración a la que se refiere el párrafo anterior, la prestación de éste se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima convenida y la que se hubiese aplicado de haberse conocido la verdadera entidad del riesgo. Si medió dolo o culpa grave del Tomador o Asegurado el Asegurado quedará liberado del pago de la prestación.

- 2 En caso de siniestro, deberán comunicar inmediatamente su acaecimiento al Asegurado o, en todo caso, en el plazo máximo de 7 días de haberlo conocido, con los efectos previstos en el Artículo 16 de la Ley de Contrato de Seguro, y darle toda clase de información sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro.

Para ello, se pondrá en comunicación con los teléfonos del Asegurado especificados en la Cláusula Duodécima, donde indicará sus datos personales y del seguro, lugar donde se encuentra, teléfono y una descripción del problema que tiene planteado. Las llamadas telefónicas podrán ser a cobro revertido. En los países donde no fuera posible hacerlo así, el Asegurado podrá recuperar a su regreso el importe de las llamadas realizadas, siempre que presente un justificante del gasto donde se indique claramente el número de teléfono del Asegurado marcado.

En ningún caso se indemnizarán por el Asegurado los siniestros amparados por esta póliza cuya tramitación no se haya solicitado, directa y exclusivamente por medio de los teléfonos del Asegurado. Tampoco se atenderán los reembolsos de las prestaciones que no sean proporcionadas por el Asegurado ni a las que éste no otorgue su previo consentimiento.

En caso de un siniestro que afecte a la garantía de equipajes o que origine cualquier tipo de reembolso, el Asegurado recibirá del Asegurado un Formulario de Tramitación que deberá cumplimentar y donde se le informará de la documentación y facturas originales relacionadas con su reclamación que deberá adjuntar a la contestación.

El Asegurado debe proceder de inmediato a solicitar la comprobación de los daños o la desaparición del equipaje por personas o autoridades competentes y vigilar que las circunstancias ocurridas y la importancia del daño sea reflejada en un documento que remitirá al Asegurado.

En caso de robo, el Asegurado lo denunciará a la Policía o Autoridad del lugar inmediatamente y se lo justificará al Asegurado. Si los objetos son recuperados antes del pago de la indemnización, el Asegurado deberá tomar

posesión de ellos y el Asegurado sólo estará obligado a pagar los daños sufridos.

El Asegurado deberá suministrar toda prueba que le sea razonablemente solicitada, sobre la existencia y valor de los objetos asegurados en el momento del siniestro, así como sobre la importancia del daño.

En caso de demoras el Asegurado deberá acompañar a las reclamaciones certificación de la demora, así como documento en el que se refleje la hora exacta de la entrega del equipaje.

En la garantía de Compensación por robo, pérdida o deterioro de equipajes, en caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación los herederos legales.

- 3 Deberán aminorar las consecuencias del siniestro empleando los medios a su alcance, con los efectos previstos en el Artículo 17 de la Ley de Contrato de Seguro.

- 4 El Asegurado y sus beneficiarios, en lo que se refiera a las garantías de esta póliza, exoneran del secreto profesional a los facultativos médicos que los hayan atendido como consecuencia de un siniestro, para que éstos le puedan facilitar información médica al Asegurado y terceras compañías aseguradoras con la que tenga contratado otro seguro similar, así como sobre los antecedentes sanitarios en relación al caso, para la correcta evaluación y gestión del siniestro, así como para su cobertura y liquidación, tal y como establece el artículo 32 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro. El Asegurado no podrá hacer otro uso distinto del indicado, de la información obtenida.

- 5 El asegurado tiene la obligación de ser veraz en todas sus manifestaciones. Caso contrario, la existencia de mala fe por parte del Asegurado al presentar falsas declaraciones, al exagerar la cantidad de los daños declarados, al pretender destruir o hacer desaparecer objetos existentes antes del siniestro, disimular o sustraer todo o parte de los objetos asegurados, o emplear como justificación documentos inexactos o utilizar medios fraudulentos, conllevará la pérdida de cualquier derecho a indemnización que, por el siniestro declarado, le pudiera corresponder.

#### CLAUSULA OCTAVA: Importe y pago de primas.

- 1 La prima por cada Asegurado será la que se consigna en las Condiciones Particulares de la presente póliza.
- 2 Mensualmente el Asegurado emitirá los recibos correspondientes, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones Particulares de la presente póliza, los cuales deberán ser abonados por el Tomador en un plazo no superior a treinta días desde la fecha de emisión del recibo.
- 3 El pago de la prima se efectuará, en el domicilio del Asegurado, por el Tomador.
- 4 La prima será exigible, conforme dispone el Artículo 14 de la Ley de Contrato de Seguro, una vez firmado el contrato.
- 5 Si por culpa del Tomador, la primera prima no ha sido pagada o la prima única no lo ha sido a su vencimiento, el Asegurado, tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida en vía ejecutiva con base en la póliza.

En caso de falta de pago de una de las primas siguientes, la cobertura del Asegurado quedará suspendida un mes después del día de su vencimiento. Si el Asegurado no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima, se entenderá que el contrato queda extinguido. En cualquier caso, el Asegurado, cuando el contrato esté en suspenso, sólo podrá exigir el pago de la prima del periodo en curso.

Si el contrato no hubiese sido resuelto o extinguido conforme a los párrafos anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las veinticuatro horas del día en que el Tomador pagó su prima.

#### CLAUSULA NOVENA: Composición del Grupo Asegurado. Variaciones.

- 1 El Mediador facilitará al Asegurado una aplicación informática para que le comunique las altas de los Asegurados.
- 2 Como consecuencia de la información a que se refiere el párrafo 1) de esta misma Cláusula, se determinará la prima global correspondiente a cada mes, la cual se hará efectiva según se indica en las Condiciones Particulares.
- 3 Si durante la vigencia de la cobertura de seguro, se produjera la desaparición del interés asegurable, el contrato de seguro quedará extinguido desde ese momento, teniendo derecho el Asegurado a hacer suya la parte de prima no consumida.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: Concordancia entre póliza y proposición.**

Si el contenido de la póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del Seguro podrá reclamar al Asegurador, en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en la póliza.

#### **CLÁUSULA UNDÉCIMA: Aceptación de limitaciones y exclusiones.**

Por parte del Tomador, en nombre de los Asegurados, se aceptan de forma expresa, las limitaciones y exclusiones establecidas en las Cláusulas Tercera, Cuarta, Quinta, Séptima y Octava de las Condiciones Generales de esta póliza.

#### **CLÁUSULA DUODÉCIMA: Comunicaciones.**

Todas las comunicaciones, sean por correo, telégrafo, telefax o télex, que se dirijan al Asegurador, se enviarán a su domicilio legal, sito en Madrid, calle Isaac Newton, 4, Parque Tecnológico de Madrid (PTM) 28760 Tres Cantos.

La solicitud de prestaciones y servicios y la comunicación de posibles incidencias deberán efectuarse al teléfono del Asegurador **900 40 30 22** y desde el extranjero al **34 91 594 97 47**, que permanecen en funciones durante las veinticuatro horas del día, incluso festivos.

#### **CLÁUSULA DECIMOTERCERA: Información y Defensa del Asegurado.**

El Tomador del Seguro incluirá en la documentación que entrega a los Asegurados información sobre la existencia del seguro y la compañía de seguros que lo suscribe. Para cualquier reclamación acerca del contenido de esta póliza, puede dirigirse al Departamento de Atención al Cliente de UNACSA sito en C/ Isaac Newton, 4, Parque Tecnológico de Madrid, 28760, Tres Cantos (Madrid), Tfno 91 594 72 96, Fax 91 379 11 58, e-mail: [atencion\\_cliente@race.es](mailto:atencion_cliente@race.es)

#### **Instancias de reclamación y procedimiento a seguir:**

La presentación de las reclamaciones podrá realizarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos (e-mail). Dada la naturaleza del servicio prestado se aceptarán a trámite las reclamaciones presentadas de forma verbal (telefónicamente), cuando a juicio del Departamento de Atención al Asegurado de UNACSA (de ahora en adelante denominado genéricamente Departamento de Atención al Cliente), la naturaleza de la reclamación presentada no requiera de una presentación por escrito. Será también posible presentar las reclamaciones en cualquier oficina de UNACSA abierta al público.

El plazo máximo de presentación de reclamaciones por parte de los asegurados se establece en dos años desde que el reclamante tiene conocimiento del hecho causante de la misma

En caso de una reclamación por escrito o por medios informáticos, deberá contener la siguiente información:

- Nombre, Apellidos y domicilio del interesado o persona que lo represente. DNI o datos de registro público para personas jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento
- Servicio, oficina o departamento que origina la citada reclamación
- Declaración del reclamante de no tener conocimiento de dicha reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo o judicial
- Lugar, fecha y firma

El Departamento de Atención al Cliente acusará recibo por escrito, o utilizando el mismo medio de comunicación empleado por el reclamante. Excepcionalmente en el caso de reclamaciones recibidas telefónicamente si no hay petición expresa del cliente, no se procederá al acuse de recibo por escrito.

Las quejas recibidas serán tramitadas por el Departamento de Atención al Cliente que procederá a la apertura del expediente.

Cuando no sea admitida a trámite alguna queja será comunicada al interesado la decisión motivada dándole un plazo de 10 días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiese contestado y se mantengan las causas de no admisión, se le notificará la decisión final adoptada

Los expedientes deberán finalizar en un plazo máximo de 2 meses, a partir de la fecha en la que la queja fuese presentada.

Las decisiones serán motivadas y contendrán unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la reclamación, fundadas en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas financieras aplicables.

Las decisiones serán notificadas por el mismo medio que fuesen recibidas, o por el medio que el reclamante solicite de forma expresa.

En el caso de que la decisión adoptada por el Departamento de Atención al Cliente no fuera de la conformidad del reclamante, éste podrá dirigirse al Comisionado para la Defensa del Cliente, organismo adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones situado en el Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid, o a través de [www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es)

La información de esta cláusula constituye un extracto del Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de UNACSA, en el que, en cumplimiento de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de Entidades Financieras, se define el procedimiento utilizado para atender y resolver las insatisfacciones y reclamaciones planteadas por los Asegurados y eliminar las causas que los han originado.

#### **CLÁUSULA DECIMOCUARTA: Prescripción.**

Las acciones que se deriven de este contrato prescribirán dentro del término de dos años si son consecuencia de daños materiales y de cinco años si son consecuencia de daños personales.

#### **CLÁUSULA DECIMOQUINTA: Jurisdicción.**

Será Juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del presente contrato, el del domicilio del Asegurado.