



Multirisk Travel Insurance

Condicionado de la póliza



ASISTENCIA DE EMERGENCIA

POR FAVOR, NO INCURRA EN GASTOS
MÉDICOS DE HOSPITALIZACIÓN SIN
CONTACTAR PRIMERO CON EL SERVICIO
DE ASISTENCIA DE EMERGENCIA



+34 910 601 499

Información importante sobre la póliza: Póliza de seguro colectivo Guard Me

Información sobre la póliza de seguro colectivo de Guard Me

El producto de seguro **GuardMe** es una póliza colectiva formalizada con **GuardMe** en nombre del **titular de la póliza** y suscrita por White Horse Insurance Ireland dac. El número del certificado de póliza colectiva del presente contrato de seguro es WHGMMR-EU_ES25-1. La provisión de prestaciones se realiza gracias a la presente póliza de seguro **emitida al titular de la póliza**.

Este documento es **su** guía de prestaciones. No obstante, este acuerdo de póliza colectiva no **le** otorga derechos directos en virtud de la póliza de seguro. En cambio, le permite recibir prestaciones como **persona asegurada**. Para optar a estas prestaciones, debe cumplir estrictamente los términos y condiciones de este contrato. Lea atentamente la póliza para asegurarse de que se ajusta a **sus** necesidades.

Número de certificado de política de grupo	WHGMMR-EU_ES25-1
Formalizada por	GuardMe . Guard Me International Insurance Solutions Limited, que opera bajo los nombres comerciales GuardMe y guard.me, está autorizada y regulada por el Banco Central de Irlanda (649718). GuardMe International Insurance Solutions Limited es un intermediario de seguros regulado especializado en seguros para estudiantes internacionales.
Suscrito por	Esta póliza está suscrita por White Horse Insurance Ireland dac. White Horse Insurance Ireland dac es una sociedad inscrita en Irlanda con el número 306045 y con domicilio social en Rineanna House, Shannon Free Zone, Shannon, condado de Clare (República de Irlanda) White Horse Insurance Ireland dac está regulada por el Banco Central de Irlanda (Central Bank of Ireland). Más información en el sitio web - www.centralbank.ie .
Titular de la póliza / Titular(es) de la póliza colectiva	Persona(s) física(s) o jurídica que formaliza esta póliza para la(s) persona(s) asegurada(s) , que es residente permanente o persona jurídica domiciliada en la Unión Europea, distinta de la(s) persona(s) asegurada(s) .
Usted, su(s), persona(s) asegurada(s)	Se refiere a la persona* indicada como persona asegurada en el certificado de seguro, que realiza un viaje y que reúne las condiciones para beneficiarse de la cobertura de esta póliza de seguro colectiva, emitida a través del titular de la póliza y suscrita por White Horse Insurance Ireland dac. *Categoría A: Estudiante (principal persona asegurada) inscrito en un programa internacional y cuyo país de origen esté dentro o fuera del Espacio Económico Europeo y que participe en esta póliza de seguro de viaje colectiva como beneficiario, concertada con el titular de la póliza. Categoría B: La familia directa de una persona perteneciente a la categoría A e incluida en el certificado de seguro. Categoría C: El responsable de grupo de una persona perteneciente a la categoría A e incluido en su certificado de seguro.
Primas	Según lo acordado entre el tomador del seguro colectivo , el intermediario y White Horse Insurance Ireland dac para periodos específicos. Las primas incluyen los gravámenes, impuestos y/o derechos gubernamentales o cualquier modificación de los mismos en España. Las primas incluyen la remuneración del agente.
Declaraciones	El tomador del seguro colectivo deberá, en un plazo de 15 días a partir del final de cada mes, enviar una declaración con los datos y las primas pagadas por las personas aseguradas (que hayan reservado un programa internacional con el tomador del seguro colectivo durante ese mes y que hayan optado por contratar este seguro) al intermediario para su posterior transmisión a White Horse Insurance Ireland dac.
Cumplimiento de los requisitos de la política	Si el titular de la póliza colectiva , la persona asegurada o sus representantes personales incumplen alguna de las obligaciones especificadas en la presente póliza, White Horse Insurance Ireland dac se reserva el derecho a no pagar la indemnización.
Pago de prestaciones	Sin perjuicio de lo dispuesto en la Condición General titulada Cesión, cuando, en relación con cualquier reclamación, el tomador del seguro colectivo , a su discreción, ordene a White Horse Insurance Ireland dac que lo haga, White Horse Insurance Ireland dac pagará las prestaciones o indemnizará a la persona asegurada designada, y el recibo de dicha persona asegurada será suficiente para liberar a White Horse Insurance Ireland dac de su responsabilidad de indemnizar o pagar las prestaciones correspondientes.
Cesión	Ninguna cesión de intereses en virtud de la presente póliza será vinculante para White Horse Insurance Ireland dac. Con sujeción a la condición general titulada «Pago de prestaciones», las prestaciones previstas en la presente póliza no podrán ser cedidas por el tomador de la póliza colectiva. White Horse Insurance Ireland dac no estará obligada a aceptar ni se verá afectada por ninguna notificación, fideicomiso, gravamen, derecho de retención, supuesta cesión u otra operación relacionada con la presente póliza de seguro colectivo.

Mensaje de bienvenida - Sobre el condicionado de su Póliza

Para aprovechar al máximo **su** póliza, le recomendamos que revise minuciosamente el condicionado, el Documento de Información del Producto de Seguro (IPID) y el certificado de seguro. Lea atentamente estos documentos para conocer las exclusiones y condiciones aplicables a **su** póliza. Incumplir estas condiciones podría afectar a las reclamaciones presentadas.

Recuerde que ninguna póliza lo cubre todo. Nuestra póliza no cubre determinadas contingencias, incluidas, entre otras, las siguientes:

- Pérdidas que no estén explícitamente mencionadas en la Sección "Coberturas".
- Cualquier circunstancia conocida por la persona **asegurada** antes de inscribirse en **su programa internacional**, contratar esta póliza o reservar un viaje y de la que se podría esperar razonablemente que diese lugar a una reclamación en virtud de la presente póliza.

Las exclusiones de **su** póliza se detallan en "Exclusiones generales aplicables a todas las secciones" y en "¿Qué no está asegurado?". Si la pérdida no está explícitamente indicada como cubierta, debe asumir que no está cubierta.

Contacto

Cuando se comunique con **nosotros**, indique **su** nombre, número de póliza y datos de contacto para que podamos ayudarle. Para reclamaciones por asistencia médica para emergencias, le recomendamos guardar nuestros datos de contacto en **su** teléfono móvil.

Las llamadas telefónicas son grabadas y pueden ser monitorizadas.

Equipo de reclamaciones - Para cualquier reclamación que no sea por tratamiento médico de emergencia.

Notificar un siniestro: guardme.claimsorted.com
E-Mail : guardme@claimsorted.com
Teléfono: +34 910 601 499

Asistencia médica para emergencias - Servicio 24 horas de asistencia médica y de emergencia en todo el mundo. si necesita un tratamiento médico de emergencia, ir al hospital o volver a su domicilio antes de lo previsto. Por favor, no incurra en gastos médicos de hospitalización sin contactar primero con el Servicio de asistencia de emergencia.

Teléfono: +34 910 601 499

Índice

Información importante sobre la póliza: Póliza de seguro colectivo Guard Me	1
Mensaje de bienvenida - Sobre el condicionado de su Póliza	2
Contacto	2
Índice.....	3
Condiciones particulares.....	4
Definiciones.....	8
Condiciones importantes relativas a su salud.....	14
Contactar con el Servicio de asistencia médica para emergencias	15
Pago para tratamiento médico	15
Acuerdos recíprocos de salud	15
Cobertura en relación con la salud de personas que no viajan.....	15
Exclusiones generales aplicables a todas las secciones	16
Sección Deportes y otras actividades.....	19
Sección A - Reorganización o interrupción.....	22
Sección A – Parte 1: Reorganización	22
Sección A – Parte 2: Interrupción.....	25
Sección B – Demora en la salida	26
Sección C – Pérdida del transporte de salida.....	27
Sección D – Demora en la entrega del equipaje	27
Sección E – Equipaje, dinero y documentos de viaje	28
Sección F – Gastos médicos de emergencia, de repatriación y otros.....	30
Sección G – Prestación por hospitalización	31
Sección H - Accidente personal y accidente en transporte público	32
Sección I – Responsabilidad civil	33
Sección J – Fallecimiento durante un viaje	35
Condiciones generales aplicables a la totalidad de la póliza.....	36
Condiciones para las reclamaciones	37
Cómo reclamar – Procedimiento de gestión de reclamaciones.....	39
Procedimiento de gestión de quejas.....	42
Protección de datos – White Horse Insurance Ireland dac	43
Protección de datos - GuardMe	43

Condiciones particulares

La tabla siguiente muestra las duraciones y prestaciones máximas que cada **persona asegurada** puede reclamar. Todos los límites son por **persona asegurada**.

Condiciones particulares - Su tabla de prestaciones			
Sección	Sección de la cobertura	Detalles de la sección	Límite total de cobertura
A	Reorganización o interrupción	Límite por reorganización Costes adicionales por reorganización antes de su viaje	Hasta 1.000 €
		Límite por interrupción	Hasta 7.500 €
B	Demora en la salida	Demora en la salida 20 € por las primeras 12 horas (20 € por cada 12 horas completas posteriores, hasta un máximo de 80 €)	Hasta 80 €
C	Pérdida del transporte de salida	Límite	Hasta 7.500 €
D	Demora en la entrega del equipaje	Equipaje demorado (tras una demora de 12 horas)	100 €
E	Equipaje, dinero y documentos de viaje	Límite (Máximo)	Hasta 2.000 €
		Equipaje (Máximo)	Hasta 2.000 €
		Límite por artículo único	250 €
		Límite de objetos de valor	250 €
		Dinero (Máximo)	Hasta 250 €
		Documentos de viaje (Máximo)	Hasta 250 €
F	Gastos médicos de emergencia, de repatriación y otros	Límite (Máximo)	Hasta 10.000.000 €
		Bebés nacidos tras complicaciones en el embarazo y el parto	Hasta 75.000 €
		Gastos de repatriación	Incluido
		Gastos funerarios o de enterramiento	Hasta 5.000 €
		Límite por urgencia odontológica	Hasta 300 €
G	Prestación por hospitalización	Límite (Máximo) (20 € por cada 24 horas completas, hasta 100 €)	Hasta 100 €
H	Accidente personal y accidente en transporte público	Límite (Máximo)	Hasta 25.000 €
		Discapacidad total permanente - hasta 18 años	€5,000
		Discapacidad total permanente - entre 18 y 75 años	€25,000
		Pérdida de un miembro o de la vista - hasta 18 años	€5,000
		Pérdida de extremidad o de la vista - entre 18 y 75 años	€12,500
		Prestación por fallecimiento - hasta 18 años	€5,000
		Prestación por fallecimiento - entre 18 y 75 años	€25,000
I	Responsabilidad civil	Límite (Máximo)	Hasta 2.500.000 €
		Daño personal, fallecimiento, enfermedad grave o dolencia	Hasta 2.500.000 €
		Daños materiales en alojamientos en viajes, vacacionales o de alquiler	Hasta 500 €
J	Fallecimiento durante un viaje	Límite (Máximo)	Hasta 20.000 €
Tabla de duración máxima			
Tipo	Duración	Nota	
Viaje	El período de vigencia del seguro indicado en su certificado de seguro	Esta póliza no ofrece ningún tipo de cobertura mientras usted se encuentra en su país de origen. La duración del viaje no debe exceder el periodo de vigencia del seguro que se indica en su certificado de seguro.	
Vacaciones	21 días	Esta póliza no ofrece ningún tipo de cobertura por vacaciones en su país de origen. La duración de las vacaciones no deberá ser superior a 21 días consecutivos y deberán disfrutarse dentro del periodo de vigencia del seguro indicado en su certificado de seguro.	

Su póliza

Entender esta póliza

El producto de seguro **GuardMe** es una póliza colectiva formalizada con **GuardMe** en nombre del **titular de la póliza** y suscrita por White Horse Insurance Ireland dac. El número del certificado de póliza colectiva del presente contrato de seguro es WHGMMR-EU_ES25-1. La provisión de prestaciones se realiza gracias a la presente póliza de seguro **emitida al titular de la póliza**.

Este documento es **su** guía de prestaciones. No obstante, este acuerdo de póliza colectiva no le otorga derechos directos en virtud de la póliza de seguro. En cambio, le permite recibir prestaciones como **persona asegurada**. Para optar a estas prestaciones, debe cumplir estrictamente los términos y condiciones de este contrato. Lea atentamente la póliza para asegurarse de que se ajusta a **sus** necesidades. Este documento de la póliza resume las prestaciones cubiertas, las exclusiones y las condiciones y es la base sobre la que se liquidarán los siniestros/reclamaciones. Este documento solo constituye prueba válida del seguro cuando se emite acompañado de un **certificado de seguro**. **Su certificado de seguro** y los suplementos al mismo forman parte de la póliza.

Como contrapartida al pago de **su** prima, en caso de **daño personal**, fallecimiento, **enfermedad grave**, u otros acontecimientos especificados que se produzcan dentro del **periodo de vigencia del seguro**, le ofreceremos una cobertura conforme a las secciones operativas de **su póliza**. Esta póliza ofrece cobertura por razones específicas únicamente tal y como se indica en las secciones "Coberturas" y debe leerse conjuntamente con las secciones "¿Qué no está asegurado?" y "Condiciones Especiales". **Lea** con atención las exclusiones y condiciones generales aplicables a todas las secciones de esta póliza.

Su póliza GuardMe

Su producto de seguro **GuardMe** es una póliza de seguro **colectiva** emitida a través de **GuardMe** y suscrita por White Horse Insurance Ireland dac. **Usted** es la **persona asegurada** en virtud de esta póliza, y solo podrá optar a la cobertura si reúne los criterios de idoneidad.

Formalizada por

Este seguro ha sido formalizado por **GuardMe**. Guard Me está regulado por el Banco Central de Irlanda - Nº. 649718. **Guard Me** International Insurance Solutions Limited es un intermediario de seguros regulado especializado en seguros para estudiantes internacionales.

Acerca de White Horse Insurance Ireland dac

Esta póliza está suscrita por White Horse Insurance Ireland dac. White Horse Insurance Ireland dac es una sociedad inscrita en Irlanda con el número 306045 y con domicilio social en Rineanna House, Shannon Free Zone, Shannon, condado de Clare (República de Irlanda) White Horse Insurance Ireland dac está regulada por el Banco Central de Irlanda (Central Bank of Ireland). Más información en el sitio web - www.centralbank.ie.

Legislación aplicable a este contrato

El **titular de la póliza** y White Horse Insurance Ireland dac pueden elegir la legislación aplicable a esta póliza. Salvo que acordemos lo contrario, la presente **póliza** se registrará por la legislación de España.

Idioma de la póliza y contrato

Esta póliza de seguro comprende el Documento Informativo del Producto de Seguro, el condicionado de la póliza y el **certificado de seguro**. El idioma original de esta póliza es el inglés. Si surgen discrepancias o controversias en la traducción a otros idiomas, prevalecerá el documento original en inglés.

Sus responsabilidades

Deberá facilitar respuestas completas y exactas a las preguntas del **titular de la póliza** cuando contrate **su póliza** o la modifique. Deberá informar lo antes posible al **titular de la póliza** de cualquier modificación que se produzca en relación con sus respuestas. Si necesita hacer modificaciones en los datos de **su certificado de seguro**, póngase en contacto con el **titular de la póliza** lo antes posible. El **titular de la póliza** le indicará si se pueden realizar dichos cambios y si conllevan alguna prima adicional. Tenga en cuenta que si la información que proporciona no es completa y precisa, **su póliza** se podría considerar inválida. Esto significa que **su póliza** de seguro puede no ofrecer cobertura en caso de reclamación o que no se pague el importe total de la reclamación.

Criterios de idoneidad

Las prestaciones de esta **póliza** de seguro, para cada **persona asegurada** incluida en el **certificado de seguro** durante el **periodo de vigencia del seguro** dependen de:

- la **persona asegurada** debe ser un estudiante internacional (o su **familia directa** y/o su **responsable de grupo** acompañante del estudiante internacional) que viaja para asistir a un **programa internacional** en el momento del incidente que da lugar a una reclamación; y
- la **persona asegurada**, su **familia directa** y su **responsable de grupo** deben aparecer en el **certificado de seguro** y estar viajando en el momento del incidente que da lugar a una reclamación; y
- la **persona asegurada** debe tener un visado en vigor durante todo el **periodo de vigencia del seguro**; y

- d) la **persona asegurada** debe ser menor de 75 años en la fecha de inicio del **periodo de vigencia del seguro**. Si la **persona asegurada** cumple 75 años durante el **periodo de vigencia del seguro**, la cobertura continuará hasta la fecha de finalización de la **póliza** indicada en su **certificado de seguro**, pero no después de dicha fecha.

Límites territoriales / geográficos

La cobertura en virtud de esta póliza de seguro incluye cualquier **viaje** a cualquier país del mundo, siempre y cuando siga los consejos de viaje emitidos por el gobierno de **su país de residencia temporal** y/o los de otra autoridad de un país de origen o destino de su viaje. Si el gobierno de **su país de residencia temporal** u otra autoridad regulatoria en el país de origen o destino de **su viaje** ha impuesto restricciones de viaje relacionadas específicamente con el **COVID** y **usted** inicia **su viaje** o sus **vacaciones** mientras las restricciones por **COVID** están vigentes, **usted** está asegurado/a para viajar; sin embargo, no está prevista ninguna cobertura en ninguna sección de esta **póliza** para reclamaciones directas o indirectas relacionadas con el **COVID** durante **su viaje** o **vacaciones**. Esta **póliza** no ofrece ningún tipo de cobertura para **viajes** o **vacaciones** mientras se encuentre en su **país de origen**.

Liquidación de siniestros

Todas las liquidaciones de siniestros efectuadas por **nosotros** a favor de las **personas aseguradas** se realizarán en euros.

Plazo de cobertura: ¿Cuándo comienza y termina la cobertura?

El **certificado de seguro** indica la **fecha de emisión** de la póliza, la fecha de inicio y la fecha de finalización de la cobertura de la póliza. Esta póliza no ofrece cobertura antes de su **fecha de emisión**. Ciertas secciones de esta póliza tienen diferentes plazos de cobertura que se detallan en la siguiente tabla:

¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?		
Contratación de la póliza		Nota
¿Cuándo entra en vigor esta cobertura?	Pólizas contratadas <u>antes</u> del inicio del viaje	Sección A – Parte 1: La cobertura por reorganización comienza en la fecha de emisión del certificado de seguro más reciente de la persona asegurada. Las demás coberturas de esta póliza comienzan en la fecha de inicio indicada en el certificado de seguro o en el momento en que salga de su país de origen para iniciar su viaje, la posterior de ambas fechas.
	Pólizas contratadas <u>después</u> del inicio del viaje	<u>Si ha viajado sin seguro</u> Si contrata esta póliza de seguro después de salir de su país de origen cuando ya está de viaje y/o su viaje ya ha comenzado, está cubierto por esta póliza, pero se aplicarán las siguientes restricciones: 1. La póliza no cubrirá ningún acontecimiento, incidente o circunstancia ocurrido antes de la fecha de contratación. 2. Hay un período de carencia obligatorio de 14 días posterior a la fecha de contratación, durante el cual no se aplicará ninguna cobertura. Es decir, la póliza únicamente ofrece cobertura 14 días después de la fecha de contratación de la misma. 3. Una vez transcurrido el período de carencia de 14 días estará cubierto por esta póliza. Si contrató esta póliza después de salir de su país de origen y ya está viajando, cobertura según Sección A - Parte 1: La reorganización no es aplicable <u>Si viaja con seguro, pero está a punto de caducar</u> Si contrata esta póliza de seguro después de salir de su país de origen cuando ya está de viaje, sin que se produzca ninguna interrupción en la cobertura de su seguro de viaje, el período de carencia de 14 días no se aplicará y su cobertura en virtud de esta póliza comenzará en la fecha de inicio de la cobertura indicada en el certificado de seguro.
¿Cuándo finaliza esta cobertura?	Sección A – Parte 1: La cobertura por reorganización finaliza en la fecha de inicio de la cobertura indicada en su certificado de seguro , es decir, cuando sale de su país de origen .	
	Si contrató esta póliza después de salir de su país de origen y ya está viajando, cobertura según Sección A - Parte 1: La cobertura por reorganización no es aplicable.	
	Toda cobertura finaliza automáticamente cuando se produzca el primero de los acontecimientos relacionados a continuación (es decir, aquel que se produzca en primer lugar): a) la fecha de finalización de la cobertura indicada en el certificado de seguro más reciente de la(s) persona(s) asegurada(s); o b) la(s) persona(s) asegurada(s) ya no cumplen los criterios de idoneidad; o c) el visado de la(s) persona(s) asegurada(s) ha sido revocado o ha caducado; o d) el periodo de vigencia del seguro de la(s) persona(s) asegurada(s) ha vencido; o e) tras la repatriación de emergencia de la persona asegurada a su país de origen; o f) que nosotros dejemos de suscribir esta póliza.	

Nota especial - Esta no es una póliza de seguro médico privado.

Esta no es una **póliza** de seguro médico privado y solo ofrece cobertura en caso de accidente o **enfermedad grave** repentina que requiera un tratamiento de urgencia mientras se encuentre fuera de **su país de origen**. Si tiene previsto someterse a un tratamiento opcional (un tratamiento que no es necesario sino elegido) cuando esté de **viaje** o de **vacaciones**, o decide someterse a un tratamiento no urgente, este no estará cubierto por la póliza. Si **usted** precisa un tratamiento médico que deriva en una reclamación en virtud de este seguro, esperaremos que nos permita, a **nosotros** o a **nuestros** representantes, acceder sin restricciones y de manera razonable a todos **sus** historiales médicos y otra información sobre su salud. Es fundamental que lea y comprenda la sección "Condiciones importantes relativas a su salud" del condicionado **de la póliza** para beneficiarse de la protección completa de **su póliza**.

Afecciones médicas preexistentes

Este seguro está diseñado para ofrecerle cobertura en caso de acontecimientos imprevistos, **accidentes** y **enfermedades graves** sobrevenidos durante el **periodo de vigencia del seguro**. Deberá cumplir lo estipulado en la sección "Condiciones importantes relativas a su salud" para beneficiarse de la protección completa de su póliza. No se cubrirán las reclamaciones relacionadas con **afecciones médicas preexistentes** salvo cuando dichas enfermedades estén incluidas en el Listado de afecciones médicas aceptables.

Por **afecciones médicas preexistentes** se entiende aquellas **afecciones médicas** anteriores, actuales o recurrentes, o serie de síntomas, diagnosticados o no, que hayan requerido un **tratamiento médico** durante los 24 meses anteriores a la **fecha de emisión** de este seguro.

Los casos siguientes no son aplicables a esta definición:

Cuando un **facultativo** no constate cambios negativos en la estabilidad, los síntomas o la medicación recetada en relación con una **afección médica** en los 24 meses anteriores a la fecha de emisión de este seguro.

Embarazo

Esta **póliza** no tiene por objeto cubrir los costes o pérdidas habituales asociados al embarazo (incluyendo embarazo múltiple) o el parto. No obstante, sí cubre en caso de complicaciones en el embarazo que entren dentro de la definición de **complicaciones en el embarazo y el parto** ocurridas durante el **periodo de vigencia del seguro**.

Definiciones

Todo término o expresión al que se haya asignado un significado específico tendrá el mismo significado en la totalidad del condicionado de esta póliza. Para facilitar la lectura, las definiciones se han resaltado en letra negrita.

Accidente(s) / Accidental

Se refiere a un acontecimiento repentino e inesperado, causado por medios externos y visibles en un momento determinable.

Curso académico

Programa educativo de aprendizaje a tiempo completo impartido por una institución educativa reconocida, conducente a un título mediante examen, evaluación o certificación, con una duración de hasta un curso académico (aunque sin carácter restrictivo). El curso puede ser de estudio a tiempo completo o una combinación de estudio y experiencia laboral, y por el cual **usted** o alguien en su nombre ha pagado las tasas de matrícula.

Costes adicionales

Se refiere a la diferencia financiera **irrecuperable** entre el coste original del **viaje** planeado y el coste del **viaje** reorganizado al mismo nivel que el originalmente reservado y presupuestado.

Condiciones climatológicas adversas

Significa lluvia, viento, niebla, tormenta de rayos o truenos, inundación, nieve, aguanieve, granizo, huracán, ciclón, tornado o tormenta tropical que no hayan sido provocados por una catástrofe geológica o natural como por ejemplo (a título meramente indicativo), un terremoto, volcán o tsunami

Equipaje

Significa maletas, ropa y efectos personales que pertenecen a **usted** (o de los que **usted** es responsable legalmente) y que **usted** lleva, utiliza o transporta durante un **viaje**. No incluye **objetos de valor**, equipo de golf, **dinero** ni documentos de ninguna índole.

Para las reclamaciones de **equipaje**, abonamos el precio de compra menos una deducción por la pérdida de valor por desgaste. Así pues, esta cobertura no sustituye artículos «viejos por nuevos», y aplicaremos una deducción por artículo a la hora de evaluar **su** reclamación. Si tiene previsto llevar **en su viaje** objetos de valor, como joyas, equipo fotográfico o de telecomunicaciones u otros artículos que definimos como **objetos de valor**, compruebe que dichos artículos estén cubiertos por otra **póliza** de seguro alternativa como, por ejemplo, una **póliza** de contenido del hogar. Tenga en cuenta que no se cubren los artículos que tengan más de cinco años en la fecha de inicio de **su viaje**.

Daño personal

Significa un daño físico identificable sufrido por **usted** debido a un acontecimiento repentino, inesperado, externo y específico. Una lesión que sea consecuencia de **su** exposición inevitable a los elementos se considerará una consecuencia de un **daño personal**.

Certificado del seguro

Es un documento emitido **a su nombre** que confirma su número único de póliza de seguro, el **período de vigencia del seguro**, incluida la **fecha de emisión** de esta póliza de seguro y los nombres de todas las **personas aseguradas** por esta póliza de seguro.

Pariente cercano

Se refiere a madre, padre, hermana, hermano, esposa, marido, hija, hijo, abuelo, abuela, nieto, nieta, suegro, suegra, yerno, nuera, cuñada, cuñado, padrastro, madrastra, hijastro, hijastra, hermanastra, hermanastro, hijos/hijas de acogida, tutor/-a legal, pareja o prometido/a.

Complicaciones en el embarazo y el parto

Significa un diagnóstico de sangrado vaginal, toxemia, hipertensión gestacional, preeclampsia, embarazo ectópico, mola hidatiforme (embarazo molar), hemorragia postparto, retención de la placenta, desprendimiento abrupto de la placenta, hiperémesis gravídica o placenta previa, mortinatalidad, aborto espontáneo o amenaza de aborto, cesárea por urgencia médica, terminación necesaria del embarazo por motivos médicos y parto prematuros. Esta definición solo es aplicable si la complicación surge antes de que falten ocho semanas (o 16 semanas en el caso de embarazo múltiple) para la fecha prevista del parto.

País de residencia temporal

País donde usted **vive temporalmente** mientras participa en un **programa internacional**, distinto de su **país de origen**. Deberá tener una dirección de residencia, ya sea una casa, un apartamento o una habitación en una residencia.

COVID

Significa COVID-19, la enfermedad del coronavirus, coronavirus del síndrome respiratorio agudo grave (SARSCOV-2) o cualquier mutación o variación de los anteriores.

Programa cultural

Significa un curso o programa de idiomas cultural reconocido y organizado por un operador autorizado para prestar servicios culturales y cursos educativos por los que **usted** o un tercero en **su** nombre han pagado una cantidad.

Interrupción/interrumpir/interrumpido/acortar su viaje

Significa:

- a) abandonar o **acortar su viaje** para regresar a **su país de origen**, en cuyo caso calcularemos la reclamación desde el día de **su** regreso a **su país de origen** en función del número de días completos de **su viaje** no disfrutados; o
- b) **su** ingreso en un **hospital** fuera de **su país de origen** durante un periodo mínimo de 48 horas. **Calcularemos** las reclamaciones a partir del día que usted ingrese en el **hospital** en función del número de días completos que **usted** haya pasado **hospitalizado**.

Las reclamaciones en virtud de esta sección se calculan a partir del día que **usted** regresa a **su domicilio** o cuando ingresa en el **hospital**.

Nos haremos cargo únicamente de **sus** gastos de viaje extra, pero no de la pérdida de las reservas que haya realizado para su viaje.

Ciberterrorismo

Significa el uso de actividades disruptivas, o la amenaza de dichas actividades, contra ordenadores o redes con la intención de provocar un daño real o una interrupción grave de la infraestructura.

Matricularse, matriculado/-a, matrícula

Significa cuando **usted** registra **su** participación en la lista oficial de participantes de un **curso académico**, escuela superior o universidad, **grupo** o **periodo de prácticas** o **programa cultural** y abona las tasas de **matriculación** del curso.

Epidemia, pandemia

Significa cualquier acontecimiento o acontecimientos declarados **epidemia** o **pandemia** por la Organización Mundial de la Salud o por un órgano de gobierno nacional competente.

Examen, exámenes

Evaluación educativa realizada después de la **fecha de contratación** de este seguro, que debe superar para poder asistir al curso académico reservado fuera de su país de origen. Esta póliza de seguro debe ser contratada antes de **su** evaluación, y la evaluación debe estar directamente relacionada con el curso académico reservado y ser necesaria para el mismo.

Afecciones médicas preexistentes

Significa aquellas **afecciones médicas** anteriores, actuales o recurrentes, o una serie de síntomas, diagnosticados o no, que hayan requerido un **tratamiento médico** durante los 24 meses anteriores a la fecha de emisión de este seguro.

Los siguientes casos no son aplicables a esta definición: Cuando un **facultativo** no constate cambios negativos en la estabilidad, los síntomas o la medicación recetada en relación con una **afección médica** en los 24 meses anteriores a la fecha de emisión de este seguro.

Servicio de asistencia de emergencia

Servicio global de asistencia médica y de emergencia **designado por nosotros** para ofrecer tratamiento médico de emergencia, tratamiento hospitalario o asistencia **si necesita regresar a casa** antes de lo planeado. Para ponerse en contacto con el **Servicio de asistencia de emergencia**, llame al teléfono: +34 910 601 499.

Grupo

Se refiere a un grupo de personas aseguradas que emprenden el mismo programa internacional, con el mismo **período de vigencia del seguro**, que salieron de su país de origen el mismo día y figuran como grupo en su **certificado de seguro**.

Responsable de grupo

Persona que viaja con un **grupo** como acompañante, que figura como **responsable del grupo** en el **certificado de seguro**, concepto por el que se nos han abonado las primas correspondientes.

GuardMe

Es el intermediario de la **póliza** autorizado y regulado por el Banco Central de Irlanda - Nº. 649718.

Vacación/Vacaciones

Cualquier viaje realizado con fines de ocio, de **hasta** 21 días de duración, durante el **período de vigencia del seguro**.

Nota importante:

- No se cubren las vacaciones en su **país de origen**.
- Para viajes de retorno a su **país de origen**, se suspenderá toda cobertura desde su llegada al **punto de salida internacional** hasta que abandone el aeropuerto de su **país de origen** para regresar a su **país de residencia temporal**.

Domicilio

Significa **su** lugar de residencia habitual en su **país de origen**.

País de origen

Se refiere a:

- a) el país en el que residía habitualmente antes del inicio de su viaje, según se indica en su **certificado de seguro**; o
- b) cualquier país del que sea titular de un pasaporte válido.

Hospital

Significa un establecimiento registrado o autorizado como **hospital** médico o quirúrgico en el país donde se encuentra y donde la **persona asegurada** está bajo la supervisión constante de un médico.

Familia directa

Significa esposa, marido, hija, hijo, hijastros, hijos de acogida, pareja, pareja de hecho o prometido/-a de la **persona asegurada matriculada** en el **programa internacional**.

Incidental/de forma incidental

Significa que el deporte o la actividad en los que **usted** participa en **su viaje** o **vacaciones** es meramente *amateur* y que no es el motivo específico por el que **usted** realiza **su viaje** o sale de **vacaciones**.

Viaje internacional de vuelta

Viaje en **transporte público** con salida (o salida programada) en otro país para regresar a su **país de origen**.

Prácticas

Experiencia de aprendizaje profesional de **la persona asegurada** a través de prácticas laborales (remuneradas o no) en una organización para adquirir experiencia laboral o cumplir los requisitos de un **curso académico**, que excluyen el **trabajo manual**.

Programa internacional

Significa **curso académico, prácticas o programa cultural**.

Irrecuperable

Significa que solo cubriremos los costes que todavía no haya recuperado y que no tenga derecho a recuperar de un tercero.

Pérdida de extremidad

Significa la pérdida por amputación permanente de toda una mano o un pie o la pérdida total y permanente del uso de toda una mano o un pie.

Pérdida de visión

Es la **pérdida de la visión** total e irrecuperable en uno o los dos ojos; se considerará que se ha producido dicha pérdida cuando el grado de visión restante tras la corrección sea del 3/60 o inferior en la escala de Snellen. (Ver a una distancia máxima de 1 metro o menos lo que debería ver a 18 metros.)

Trabajo manual

Cualquier trabajo que implique:

- instalación, montaje, mantenimiento o reparación de equipos de plantas eléctricas, mecánicas o hidráulicas; o
- el uso de herramientas eléctricas o de elevación; o
- cualquier tipo de maquinaria; o
- cualquier trabajo eléctrico o de construcción; o
- cualquier trabajo al menos a 3 metros sobre el nivel del suelo.

Afecciones médicas

Significa cualquier afección, **enfermedad grave** o **daño personal**.

Facultativo médico

Significa un miembro activo colegiado de la profesión médica reconocido por la legislación del país en el que ejerce su profesión, que no esté relacionado con **usted** ni con ninguna de las personas con las que **usted** viaja.

Tratamiento médico

Cualquier procedimiento, consejo, investigación o diagnóstico médico procedentes de un **facultativo médico** durante los 24 meses anteriores a la **fecha de emisión** de este seguro.

Viaje de ida, viaje internacional saliente

Viaje en **transporte público** reservado previamente, con salida (o salida programada) en su **país de origen** para viajar a **su destino**.

Par o conjunto

Significa dos o más bultos de **equipaje** que van juntos, se utilizan juntos o se llevan conjuntamente.

Periodo de vigencia del seguro

Es el periodo de vigencia del seguro indicado en el **certificado de seguro**. Ciertas secciones de esta póliza tienen diferentes plazos de cobertura que se detallan en la siguiente tabla:

Sección de cobertura	Periodo de vigencia del seguro
Sección A – Parte 1: Reorganización	El periodo de vigencia del seguro es el periodo comprendido entre la fecha de emisión de su certificado de seguro más reciente o el momento de la reserva de cualquier viaje (la posterior de ambas fechas) y el comienzo de un viaje o la fecha de finalización de la cobertura especificada en su certificado de seguro .
Sección A – Parte 2: Interrupción	El periodo de vigencia del seguro es el periodo comprendido entre las fechas indicadas en su certificado de seguro como fecha de inicio y de finalización de la cobertura, que comienza a las 00:01 horas de la fecha de inicio de la cobertura y finaliza en la medianoche de la fecha de finalización de la cobertura. El seguro comienza cuando sale de su domicilio para comenzar el viaje y finaliza en el momento de su regreso a su domicilio al finalizar el viaje , o en la fecha de finalización de la cobertura que figura en su certificado de seguro (la primera de ambas). Si se presenta una reclamación por repatriación médica de emergencia o interrupción , finalizará toda cobertura en virtud de esta póliza.
Sección B – Demora en la salida	
Sección C – Pérdida del transporte de salida	
Sección D – Demora en la entrega del equipaje	
Sección E – Equipaje, dinero y documentos de viaje	
Sección F – Gastos médicos de emergencia, de repatriación y otros	
Sección G – Prestación por hospitalización	
Sección H – Accidente personal y accidente en transporte público	
Sección I – Responsabilidad civil	
Sección J – Fallecimiento durante un viaje	
Nota importante: - No existe cobertura alguna para viajes más largos que el periodo de vigencia del seguro o que excedan el periodo de vigencia del seguro. Eso significa que, independientemente de la fecha del incidente, no estará cubierto ante cualquier reclamación relacionada con un viaje más largo que el periodo de vigencia del seguro o que exceda el periodo de vigencia del seguro. - El periodo de vigencia del seguro se prorrogará automáticamente durante el periodo de demora hasta un máximo de 30 días posteriores a la finalización del periodo de vigencia del seguro en caso de que su regreso a su país de origen se retrase inevitablemente debido a cualquier acontecimiento asegurado por esta póliza, siempre que el Servicio de Asistencia de Emergencia haya sido notificado y haya autorizado la prórroga. - Si contrató esta póliza después de salir de su país de origen y ya está viajando, existe un periodo de carencia de 14 días para que este seguro entre en vigor. Si contrata una nueva póliza con nosotros después de haber salido de su país de origen y ya está viajando, sin que se haya producido interrupción de la cobertura de su seguro de viaje, el periodo de carencia de 14 días no será de aplicación. - Todas las fechas se refieren a la hora estándar local del domicilio de la persona asegurada, tal como se muestra en las condiciones particulares.	

Discapacidad total permanente

Significa un deterioro físico o mental que tenga un efecto adverso sustancial y a largo plazo sobre su capacidad para desempeñar cualquier tipo de empleo y realizar todas las actividades diarias habituales siguientes:

- vestirse y desvestirse
- subir y bajar escaleras
- acostarse y levantarse de la cama o sentarse y levantarse de una silla
- tareas domésticas generales, como limpiar, planchar o hacer la compra.

Consideraremos que **usted** es incapaz de realizar cualquiera de las actividades anteriores cuando concurren las dos circunstancias siguientes:

- no puede desarrollar la actividad incluso con ayudas técnicas
- necesita en todo momento la asistencia de un tercero para realizar dicha actividad

Dinero

Significa billetes, papel moneda y monedas en circulación, cheques de viaje y otro tipo de cheques, giros postales, tarjetas prepago, cupones o vales, billetes de viaje, entradas a eventos y espectáculos, tarjetas de teléfono y tarjetas de crédito, débito o de recarga con fines privados.

Cuarentena personal

Significa un periodo durante el que se sospecha que **usted** es portador/-a de una infección o ha estado expuesto/-a a una infección y, como consecuencia, se confina o aísla por orden de un **médico** o autoridad de salud pública para evitar la propagación de la enfermedad.

Titular de la póliza/ Titular(es) de la póliza colectiva

Persona(s) física(s) o jurídica que formaliza esta póliza para la(s) **persona(s) asegurada(s)**, que es residente permanente o persona jurídica domiciliada en la Unión Europea, distinta de la(s) **persona(s) asegurada(s)**.

Transporte público

Significa un avión, barco, tren o autocar con licencia pública para operar, que **usted** haya reservado para viajar.

Fecha de contratación, fecha de emisión

Es la fecha que aparece en el **certificado de seguro** emitido al contratar esta póliza, ya sea directamente **por usted o en su nombre**. Esta póliza no ofrece cobertura antes de esta fecha.

Nota importante: Esta fecha es importante, ya que es la fecha en la que comienza la cobertura de la póliza. Puede diferir de la fecha en que se reservó u organizó **su viaje** o de la fecha de inicio de su viaje. En todo caso, es la fecha que usaremos para procesar cualquier reclamación.

Despido, despedido/-a

Se refiere a quedar en situación de desempleo según la legislación aplicable en su **país de residencia temporal**. Deberá haber recibido la notificación de **despido** y cobrado la indemnización en virtud de la legislación actual en materia de **indemnizaciones por despido**.

Las siguientes excepciones no están incluidas en esta definición:

- un empleo no continuo con el mismo empleador durante al menos dos años,
- un empleo no permanente,
- un empleo basado en un contrato fijo a corto plazo,
- cualquier circunstancia en la que tuviera razones para pensar que podría ser **despedido/a** en el momento en el que reservó **su viaje o vacaciones** o en la **fecha en la que contrató** esta póliza de seguro.

Cuarentena regional

Significa cualquier periodo de movilidad restringida o aislamiento, incluidos los confinamientos nacionales, dentro del área de **su domicilio**, o en el país de destino de su **viaje**, impuestos sobre una comunidad o ubicación geográfica, como un condado o región, por un gobierno o autoridad pública.

Enfermedad grave

Significa cualquier enfermedad, infección o **daño personal** que usted sufra y que se manifieste de manera inesperada por primera vez durante **su viaje o sus vacaciones**.

Artículo único

Significa un artículo único, colección, **par o conjunto**.

Paro o huelga

Significa toda forma de huelga que se lleve a cabo con la intención de interrumpir, restringir o interferir en la producción de mercancías o la prestación de servicios.

Terrorismo

Significa cualquier acto, incluido, sin carácter restrictivo, el uso de la fuerza o la violencia o la amenaza de fuerza o violencia por parte de una persona o un grupo de personas, tanto si actúan de manera aislada como en representación de una o varias organizaciones o gobiernos, cometido con fines políticos, religiosos, ideológicos similares, incluida la intención de influir en un gobierno o de aterrorizar a la población o a una parte de la población.

Robo

Apropiación no autorizada de **su equipaje, objetos de valor y/o dinero** por un tercero con la intención de privarle permanentemente del mismo, a través de la violencia, amenaza de violencia, asalto, agresión o allanamiento.

Compañero de viaje

Significa cualquier persona mencionada en **su certificado de seguro** o factura de reserva (o en ambos documentos).

Viaje(s)

Significa, excluyendo **viajes** de solo ida:

1. **Persona asegurada:**
 - a) Viaje realizado por **usted** durante el **periodo de vigencia del seguro** con el propósito de asistir a un **programa internacional** con/organizado por el **titular de la póliza**.
 - b) **Vacaciones** que comienzan y terminan durante el **período de vigencia del seguro**, con una duración máxima de 21 días.
2. **Familia directa:** Viaje realizado por la **familia directa** durante el **período de vigencia del seguro de la persona asegurada**.
3. **Grupo:**
 - a) Viaje realizado por **un grupo** durante el **periodo de vigencia del seguro** con el propósito de asistir a un **programa internacional** con/organizado por el **titular de la póliza**.
4. **Responsable de grupo**
 - a) Viaje realizado por un **responsable de grupo** durante el **periodo de vigencia del seguro** con el propósito de asistir a un **programa internacional** con/organizado por el **titular de la póliza**.

Desatendido

Cuando **usted** no puede ver o no está lo suficientemente cerca de su **equipaje, dinero**, pertenencias o vehículo para impedir que sean dañados o robados, esto se clasifica como **desatendido**.

No fundamentado

Significa que **usted** no ha suministrado un recibo original, comprobante de compra o tasación del seguro (obtenidos antes de la fecha del incidente por el que reclama).

Objetos de valor

Significa joyas, oro, plata, metales preciosos, objetos con piedras preciosas o semipreciosas, relojes (excluidos *smart watches*), telescopios, artículos de cuero (incluido calzado, bolsos o carteras de marca), prismáticos, gafas de sol o graduadas (excluidas las *smart glasses*), pieles, cámaras, videocámaras, aparatos fotográficos, de audio, de vídeo, ordenadores (incluidos portátiles y tabletas) o equipo de televisión (incluidos CD, DVD, altavoces, lectores electrónicos, consolas de juegos (incluidas las de mano), videojuegos y equipo asociado).

Periodo de carencia

Período de 14 días posteriores a la **fecha de contratación** de esta póliza de seguro, durante los cuales no se pueden presentar reclamaciones, salvo cuando esta póliza establezca lo contrario. Los incidentes ocurridos durante este **período de carencia** no están cubiertos.

Guerra

Significa guerra, riesgo de guerra, conflicto armado entre naciones, invasión, acción de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (se declare la **guerra** o no), **guerra** civil, rebelión, **terrorismo**, revolución, insurrección, conmoción civil o disturbios que adquiera proporciones o suponga levantamiento, golpe militar o usurpación de poder.

Nosotros/-as, nos, nuestro(s)/-a(s)

Significa White Horse Insurance Ireland dac, inscrita en Irlanda con el número 306045. Sede social: Rineanna House, Shannon Free Zone, Shannon, County Clare, República de Irlanda. White Horse Insurance Ireland dac está regulada por el Banco Central de Irlanda (Central Bank of Ireland). Más información en el sitio web www.centralbank.ie.

Usted, su(s), persona(s) asegurada(s)

Se refiere a la persona* indicada como persona asegurada en el **certificado de seguro**, que realiza un **viaje** y que reúne las condiciones para beneficiarse de la cobertura de esta póliza de seguro colectiva, emitida a través del **titular de la póliza** y suscrita por White Horse Insurance Ireland dac.

- *Categoría A: Estudiante (principal **persona asegurada**) inscrito en un **programa internacional** y cuyo **país de origen** esté dentro o fuera del Espacio Económico Europeo y que participe en esta póliza de seguro de viaje colectiva como beneficiario, concertada con el **titular de la póliza**.
- Categoría B: La **familia directa** de una persona perteneciente a la categoría A e incluida en el **certificado de seguro**.
- Categoría C: El **responsable de grupo** de una persona perteneciente a la categoría A e incluido en su **certificado de seguro**.

Condiciones importantes relativas a su salud

Este seguro está diseñado para ofrecerle cobertura en caso de acontecimientos imprevistos, **accidentes y enfermedades graves** sobrevenidos durante el **periodo de vigencia del seguro**. Deberá cumplir las condiciones de esta sección para poder beneficiarse de la protección completa de **su póliza**. No pagaremos reclamaciones que guarden algún tipo de relación con **afecciones médicas preexistentes**, salvo cuando **sus afecciones médicas preexistentes** estén incluidas en el Listado de afecciones médicas aceptables que se muestra más abajo.

Es fundamental que **lea con atención** la sección de **su póliza** titulada "Condiciones importantes relativas a su salud". Si tras leer la sección titulada "Condiciones importantes relativas a su salud" decide que esta **póliza** no cubre sus necesidades o si padece **afecciones médicas preexistentes** que no se encuentran en el listado a continuación, debería considerar contratar otra póliza de seguro alternativa que cubra **sus** necesidades específicas.

Por **afecciones médicas preexistentes** se entiende aquellas **afecciones médicas** anteriores, actuales o recurrentes, o una serie de síntomas, diagnosticados o no, que hayan requerido un **tratamiento médico** durante los 24 meses anteriores a la **fecha de emisión** de este seguro.

Los casos siguientes no son aplicables a esta definición:

Cuando un **facultativo** no constate cambios negativos en la estabilidad, los síntomas o la medicación recetada en relación con una **afección médica** en los 24 meses anteriores a la **fecha de emisión** de este seguro.

Esta póliza no ofrece cobertura para **afecciones médicas existentes** que no estén incluidas en el Listado de **afecciones médicas** aceptables.

Esta póliza no cubre ninguna reclamación que surja directa o indirectamente de **afecciones médicas** por las cuales usted o cualquier persona de quien dependa su viaje haya requerido cirugía, tratamiento hospitalario o consultas **hospitalarias** dentro de los 90 días anteriores a la contratación de esta póliza o la reserva de **su viaje** (la posterior de ambas fechas).

Para rescindir esta póliza consulte las secciones "Exclusiones generales", "Condiciones generales" y **sus** derechos.

Listado de afecciones médicas aceptables

Nota - Las **afecciones médicas** marcadas con * están cubiertas, siempre que no exista un **tratamiento médico** en curso.

Afecciones médicas y limitaciones/condiciones de la cobertura

Acné*
Acúfenos*
Alergia alimentaria* (por ejemplo, alergias a la leche, pescado, huevos, trigo, soja o sésamo) que, si no se trata, no requiere tratamiento hospitalario
Amigdalitis*
Artritis - La persona afectada debe ser capaz de andar por sí misma.
Asma - La persona afectada debe haber sido diagnosticada antes de cumplir 50 años y el asma debe estar controlada por no más de 2 inhaladores.
Cataratas*
Ceguera o visión parcial*
Cistitis*
Cortes y abrasiones - Que no sean autoinfligidos y que no requieran atención médica
Degeneración macular*
Diarrea y vómitos - Si se cura por completo sin tratamiento médico en curso
Dispepsia*
Eczema*
Fiebre del heno*
Glaucoma*
Gota*
Hemorroides*
Hiperplasia de próstata - solo benigna
Hipotiroidismo*
Infecciones de la piel o heridas - Si se curan por completo sin tratamiento médico en curso
Lesión de ligamento o tendón*
Lesiones por esfuerzo repetitivo*
Menopausia*
Migrañas - Siempre y cuando haya pruebas en curso
Pólipos nasales*
Psoriasis*
Reflujo gástrico*
Resfriados o gripe*
Rinitis alérgica*
Síndrome de colon irritable*

Síndrome del túnel carpiano*
Síndrome o tensión premenstrual*
Sinusitis*
Sordera*
Temblores esenciales*
Trastorno por déficit de atención e hiperactividad*
Urticaria*
Varicela - Si se cura por completo sin tratamiento médico en curso
Varices*

Nota - Las **afecciones médicas** marcadas con * están cubiertas, siempre que no exista un **tratamiento médico** en curso.

Contactar con el Servicio de asistencia médica para emergencias

En caso de **enfermedad grave** o **daño personal** que lleve a su **hospitalización**, o antes de llevar a cabo ningún trámite para su repatriación, debe ponerse en contacto con el **Servicio de Asistencia de Emergencia**. Si esto no es posible porque la afección requiere un tratamiento de emergencia inmediato, debe ponerse en contacto con el **Servicio de Asistencia de Emergencia** lo antes posible. El **Servicio de Asistencia de Emergencia** tiene la experiencia médica, los contactos y las instalaciones para ayudarle en el caso de **enfermedad grave** o **daño personal**. El servicio está disponible y operativo las 24 horas del día, los 365 días del año, para ofrecerle asesoramiento médico, asistencia, repatriación y autorizar los gastos médicos que sean necesarios. El tratamiento médico privado podría no estar cubierto a menos que sea autorizado específicamente por el **Servicio de Asistencia de Emergencia**.

El **Servicio de Asistencia de Emergencia** se encargará también de gestionar su transporte hasta su **país de origen** cuando se considere necesario desde el punto de vista médico. También pueden gestionar su transporte hasta su **casa** si recibe noticias sobre la **enfermedad grave**, el deterioro o el empeoramiento de un **pariente cercano** en su país.

Para solicitar asistencia llame a nuestro **Servicio de Asistencia de Emergencia**.

Pago para tratamiento médico

Tenga en cuenta que le podemos solicitar su firma para autorizar tratamientos o gastos por encima de lo normal. En caso de duda en relación con dichas solicitudes, llame al **Servicio de Asistencia en Emergencia** para más información.

A. Gastos de hospitalización

Si ingresa en un **hospital**/clínica durante un **viaje**, el **Servicio de Asistencia de Emergencia** se encargará de que los gastos médicos cubiertos por la póliza se paguen directamente al **hospital**/clínica. Para poder disfrutar de esta prestación alguien debe ponerse en contacto con el **Servicio de Asistencia de Emergencia** lo antes posible.

B. Gastos ambulatorios

Para el tratamiento ambulatorio, deberá pagar al doctor/**hospital**/clínica y reclamarnos los gastos médicos cuando finalice dicho tratamiento ambulatorio.

Acuerdos recíprocos de salud

Si **usted** viaja desde un país que tiene un acuerdo recíproco de salud con su **país de origen** o con su **país de residencia temporal**, **usted** puede tener derecho a beneficiarse de las prestaciones en virtud de este acuerdo recíproco de salud.

Algunos ejemplos de acuerdos recíprocos de salud incluyen la tarjeta sanitaria global (GHIC, por sus siglas en inglés), la tarjeta sanitaria europea (TSE) o el *Reciprocal Health Care Agreement* (RHCA) con Australia. En virtud de esos acuerdos recíprocos de salud **usted** podría tener derecho a acceder a una serie de servicios de la sanidad pública de forma gratuita o a un coste reducido.

Beneficiarse de las prestaciones de un acuerdo recíproco de salud no afectará ni reducirá la cobertura de su póliza. Si necesita asistencia relativa a acuerdos mutuos de salud, llame a nuestro **Servicio de Asistencia de Emergencia**.

Cobertura en relación con la salud de personas que no viajan

Esta póliza no cubre ninguna reclamación derivada directa o indirectamente de una **afección médica preexistente** de cualquier persona **de la cual dependa su viaje**, salvo cuando un **facultativo** pueda confirmar que en la **fecha de contratación** de esta póliza o reserva de su **viaje** (la posterior de ambas fechas) no se apreciaba la posibilidad de que la afección médica **del paciente** se deteriorara hasta el punto de presentar una reclamación por tener que reorganizar o **acortar** su viaje. Si el facultativo **no confirma este extremo**, cualquier reclamación derivada de una **afección médica preexistente** no estará cubierta. Esta póliza no cubre ninguna reclamación relacionada con:

- un pronóstico terminal;
- cualquier serie de síntomas sin diagnóstico; o
- una **afección médica** para la cual una persona que no viaja se encuentra en lista de espera o tiene conocimiento de la necesidad de cirugía, tratamiento o pruebas en un **hospital**, clínica o centro de mayores

en la **fecha de contratación** de esta póliza de seguro o de la reserva de su **viaje** (la posterior de ambas fechas).

Exclusiones generales aplicables a todas las secciones

Estas exclusiones serán de aplicación en la totalidad de **su** póliza. No reembolsaremos las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:

1. Riesgos de guerra, disturbios civiles y terrorismo

Guerra y/o **terrorismo**, pero esta exclusión no se aplicará a pérdidas bajo la Sección F – Gastos médicos de emergencia, repatriación y otros; Sección G – Prestación por hospitalización y Sección H – Accidentes personales y accidentes en transporte público, a menos que dichas pérdidas estén causadas por un ataque nuclear, químico o biológico o los disturbios ya estuvieran ocurriendo al comienzo del **viaje**.

2. Contaminación radiactiva

Radiación ionizante o contaminación por radioactividad procedente de un combustible nuclear o de residuos nucleares, de la combustión de un combustible nuclear; las propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades peligrosas de una instalación nuclear o de un componente nuclear de dicha instalación.

3. Explosiones sónicas

Pérdida, destrucción o daño provocados directamente por ondas de presión causadas por aviones y otros dispositivos aéreos que viajen a velocidades sónicas o supersónicas.

4. Reconocimiento de fecha

El fallo o la incapacidad de un equipo o programa informático, sea o no de **su** propiedad, para reconocer o interpretar correctamente o procesar una fecha como la fecha correcta del calendario, o para continuar funcionando correctamente a partir de esa fecha.

5. Sanciones

No se considerará que ofrecemos (y no estaremos obligados a abonar) ninguna reclamación ni a ofrecer ninguna prestación en virtud de esta póliza cuando la provisión de dicha cobertura, pago o reclamación de prestación **nos** expondría a una sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de Naciones Unidas o la sanción económica o comercial o a las leyes o reglamentos de la Unión Europea, el Reino Unido o los Estados Unidos de América.

6. Ciberterrorismo

Las consecuencias de **ciberterrorismo**, incluidas, sin carácter restrictivo, la demora o cancelación de vuelos debido a fallos de sistemas críticos.

7. Deportes o actividades

Su participación en (o la práctica de):

- cualquier otro deporte o actividad, a menos que se indique que están cubiertos en la sección "Deportes y otras actividades".
- cualquier deporte o entretenimiento profesional.
- la realización o la práctica por **su** parte de un **trabajo manual**, vuelos (excepto cuando vaya como pasajero en un avión comercial) o carreras de competición (salvo del modo que se indica como cubierto en la sección de la Póliza "Deportes y otras actividades").
- cualquier punto mencionado en "¿Qué no está asegurado?" en la sección "Deportes y otras actividades" de la póliza.

8. Vehículo motorizado

El uso por **su** parte de un vehículo a motor:

- salvo cuando esté en posesión de un permiso de conducción válido que le permita utilizar dichos vehículos en **su país de residencia temporal** (Ver sección "Deportes y otras actividades").
- salvo cuando esté en posesión de un permiso de conducción válido que le permita utilizar dichos vehículos en **su destino vacacional** (Ver sección "Deportes y otras actividades").

9. Lesión autoinfligida, consumo de drogas o inhalación de disolventes

Lesión o **enfermedad grave** autoinfligida o intencionada, enfermedades de transmisión sexual, inhalación de disolventes, abuso o dependencia del alcohol o consumo de drogas (excepto fármacos conforme a un tratamiento prescrito y dirigido por un **facultativo**, pero no para el tratamiento de la adicción a las drogas o la dependencia del alcohol).

10. Exposición a un peligro innecesario

Su exposición a un peligro innecesario (salvo en un intento por salvar una vida humana)

11. Consumo abusivo de bebidas alcohólicas

Un consumo elevado de alcohol que se puede evidenciar por uno de los siguientes motivos:

- informe de un facultativo** declarando que su consumo de alcohol ha causado o contribuido activamente a **su** lesión o enfermedad.
- informe de testigos o informe de atestado policial.

- c) propia confesión.
- d) un consumo de alcohol tan elevado que **su** juicio se ha visto afectado y necesita presentar una reclamación como consecuencia.

12. Saltar desde vehículos, edificios o balcones

A menos que **su** vida corra peligro o esté intentando salvar una vida humana,

- a) saltar o tirarse de cabeza desde un embarcadero, muro, puente o roca (incluido el *tombstoning* o salto desde un acantilado) o buceo desde la playa.
- b) subirse a la parte superior de un vehículo o saltar desde él,
- c) escalar o saltar desde un edificio o un balcón,
- d) escalar o pasar de una parte externa de un edificio a otra parte (excepto cuando se utilicen escaleras, rampas o pasarelas) y caer, con independencia de la altura.

13. Acción ilegal

Comisión de una acción ilegal por parte de la persona asegurada, interposición de un proceso penal contra la persona asegurada o pérdidas o daños causados deliberadamente por la persona asegurada.

14. Pérdida o gasto adicional

Cualquier otra pérdida, daños o gasto adicional que se derive del acontecimiento objeto de **su** reclamación, a menos que estén cubiertos por este seguro. Algunos ejemplos de dicha pérdida, daño o gasto adicional serían los costes ocasionados para la preparación de una reclamación o lucro cesante, molestia, aflicción o pérdida de disfrute como consecuencia de un **daño personal, enfermedad grave** o dolencia.

15. Reclamaciones no fundamentadas

Reclamaciones para las que no haya suministrado la documentación necesaria que le solicitemos para fundamentar **su** reclamación. Algunos ejemplos de documentación necesaria incluyen, a modo de ejemplo, recibos originales, comprobantes de pago, extractos bancarios o de tarjetas de crédito o prueba de extravío (que haya recibido antes de la fecha del incidente por el que reclama).

16. Fuerzas armadas

Tareas operativas de un miembro de las fuerzas armadas, la policía, el cuerpo de bomberos, el servicio de enfermería o de ambulancia o empleados de un departamento del gobierno.

17. Costes recuperables

Los costes adicionales y por servicios no disfrutados en los que **usted** incurra deberán reclamarse a:

- a) los proveedores del alojamiento, sus agentes de reservas, la agencia de viajes u otro plan de compensación;
- b) los proveedores de transporte, sus agentes de reservas, la agencia de viajes o un plan de compensación; o
- c) **su** proveedor de servicios de tarjeta de crédito o de débito, o PayPal.

18. Viajar en contra de la recomendación del gobierno o de otro órgano regulador

Su viaje a un país, área específica o evento al que el gobierno de **su país de residencia temporal** u otra autoridad regulatoria en un país de origen o destino de **su** viaje ha impuesto restricciones de viaje. Si el gobierno de **su país de residencia temporal** o autoridad regulatoria en el país de origen o destino de **su** viaje ha impuesto restricciones de viaje relacionadas específicamente con el **COVID** y **usted** inicia **su viaje** o sus **vacaciones** mientras las restricciones por **COVID** están vigentes, **usted** está asegurado/a para viajar; sin embargo, no está prevista ninguna cobertura en ninguna sección de esta póliza para reclamaciones directas o indirectas relacionadas con el **COVID** durante **su viaje** o **vacaciones**. Esta **póliza** no ofrece ningún tipo de cobertura para **viajes** o **vacaciones** mientras se encuentre en su **país de origen**.

19. Viajar en contra de los requisitos de transporte público

El hecho de que **usted** viaje en contra de los requisitos sanitarios estipulados por el transportista, sus agentes de asistencia en tierra u otro proveedor de servicios de **transporte público**.

20. Moneda virtual

Toda moneda virtual, incluida, sin carácter restrictivo, una critpomoneda, incluidas sus fluctuaciones de valor.

21. Circunstancias conocidas

Circunstancias conocidas por usted antes de la **fecha de contratación** de **su** póliza o en el momento de reservar un **viaje** o **unas vacaciones** que cabía esperar razonablemente que diesen lugar a una reclamación en virtud de esta **póliza**.

22. Periodo de vigencia del seguro

El incumplimiento por **su** parte del **periodo de vigencia del seguro** o cualquier reclamación que se produzca fuera de dicho periodo.

23. Sin billete(s) de vuelta

Toda reclamación por gastos de viaje en los que se incurra para llegar a **su país de origen** en el caso de que **usted** no hubiera comprado un billete (o billetes) de vuelta.

24. Tratamiento recomendado

Afecciones médicas para las que no siga el tratamiento recomendado o la medicación recetada por un **médico**.

25. Afecciones médicas preexistentes

Afecciones médicas preexistentes o incumplimiento por su parte de los términos de la sección "Condiciones importantes relativas a su salud".

26. Consejo médico

Toda reclamación en viajes realizados en contra de la opinión médica profesional, o en contra de la opinión de un **facultativo** si se le hubiera pedido consejo.

27. Pandemia o epidemia

Reclamaciones o pérdidas derivadas directa o indirectamente de una **pandemia o epidemia**, a menos que estén incluidas específicamente en la lista de coberturas de esta póliza.

28. Exposición a una enfermedad contagiosa

A menos que se especifique como cubierto en esta póliza, el hecho de que **usted** elija no viajar o no pueda viajar por habersele requerido o recomendado que guarde cuarentena o se confine como resultado de su exposición a una enfermedad contagiosa (incluido el **COVID** si no ha tenido un diagnóstico positivo de **COVID**).

29. COVID

- a) reclamaciones por **COVID** que se produzcan en el plazo de 7 días desde la fecha de contratación de este seguro o de la reserva de un **viaje**, la posterior de ambas fechas, salvo cuando el seguro se contrate en el plazo de 48 horas siguientes a la reserva del **viaje**;
- b) reclamaciones por **COVID** en las que no haya recibido un diagnóstico positivo de COVID certificado por un **facultativo**; o
- c) cualquier test rápido de antígenos de **COVID** realizado en casa o autoadministrado.

30. Otros costes

Aquellos costes que **usted** hubiera tenido que asumir o que se hubiera esperado que asumiera si el acontecimiento objeto de la reclamación no se hubiera producido.

31. Pérdida de disfrute

Su pérdida de disfrute

32. Visado y documentos de viaje

Reclamaciones derivadas de **no** tramitar, poseer, obtener o mantener los visados, permisos o documentos de inmigración, trabajo, residencia o similares requeridos en el país al que viaja.

33. ¿Qué no está asegurado?

Reclamaciones por motivos no incluidos específicamente en las Secciones A a J bajo el epígrafe "Coberturas".

34. Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones

El incumplimiento de las "Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones" descritas en las Secciones A a J.

Sección Deportes y otras actividades

✓ Coberturas

Cubriremos su participación amateur y no competitiva de forma **esporádica** en los deportes y actividades listados.

Está cubierto/a en virtud de la Sección F – Gastos médicos de emergencia, de repatriación y otros y la Sección G – Prestación por hospitalización para los deportes y actividades incluidos en la lista, siempre que la actividad sea **esporádica** en **su viaje o vacaciones**.

! Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones

1. En ningún caso se cubrirán las reclamaciones derivadas de actividades no incluidas en la lista de actividades cubiertas, con independencia de si se han realizado como parte de una excursión o actividad organizada.
2. Si usted participa en alguna de las actividades de la lista siguiente deberá llevar en todo momento el equipo de seguridad apropiado para dicha actividad (por ejemplo, ropa de protección o protección adecuada para la cabeza). Recuerde que **su póliza** contiene una exclusión general de cobertura para reclamaciones derivadas directa o indirectamente de **su "exposición a un peligro innecesario"**.
3. Si **usted** utiliza un vehículo motorizado durante **su viaje**, deberá estar en posesión de un permiso de conducción válido que le permita utilizar dichos vehículos **en su país de residencia temporal o destino vacacional**.

✗ ¿Qué no está asegurado?

Estas exclusiones serán de aplicación en la totalidad de **su** póliza. No reembolsaremos las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:

1. **Peligro innecesario**
El hecho de **exponerse** a un peligro innecesario (por ejemplo, no llevar protección en la cabeza o ropa de protección cuando participe en un deporte o actividad específicos, o no llevar el cinturón de seguridad viajando en un vehículo a motor).
2. **Casco de bicicleta**
Cualquier reclamación derivada de lesiones sufridas mientras **usted** circulaba en bicicleta, si no llevaba un casco apropiado en el momento del incidente.
3. **Descompresión**
Reclamaciones derivadas del hecho de haber volado antes de que transcurran 24 horas desde que hizo una inmersión.
4. **Deportes profesionales o entretenimiento**
Participar o practicar deportes competitivos o profesionales o entretenimiento profesional.
5. **Costes de búsqueda y rescate**
Toda reclamación derivada de una búsqueda y rescate por aire o por mar.
6. **Cursos de formación o cursos de cualificación deportiva o de actividad.**
Participar en cursos de formación o cursos de cualificación deportiva o de actividad.

Descripción del deporte y actividad / Título	La cobertura por accidente personal y accidente en transporte público es	La cobertura de responsabilidad civil es
Aerobic	Estándar	Estándar
Aqua Skipping	Estándar	Estándar
Atletismo	Estándar	Estándar
Avistaje de ballenas	Estándar	Estándar
Bádminton	Estándar	Estándar
Baloncesto	Estándar	Estándar
Balonmano	Estándar	Estándar
Barcos con fondo de cristal / Burbujas	Estándar	Estándar
Béisbol	Estándar	Estándar
Bodyboarding	Estándar	Estándar
Bolos	Estándar	Estándar
Bote a pedales	Estándar	Estándar
Buceo ++ (Véase nota al pie)	Estándar	Estándar
Búlder o escalada en bloque (en rocódromo interior únicamente)	Estándar	Estándar
Cetrería	Estándar	Estándar
Ciclismo (de ocio, no en carreras ni carreras de descenso)	Estándar	Estándar
Cricket	Estándar	Estándar

Descripción del deporte y actividad / Título	La cobertura por accidente personal y accidente en transporte público es	La cobertura de responsabilidad civil es
Cróquet	Estándar	Excluido
Curling	Estándar	Estándar
Dados	Estándar	Estándar
Equitación (excepto polo, caza, salto o carreras)	Excluido	Excluido
Escalada (en rocódromo interior únicamente)	Estándar	Estándar
Escalada en interiores (en rocódromo)	Estándar	Estándar
Esferismo	Estándar	Estándar
Esgrima	Excluido	Excluido
Esquí (en pista o fuera de pista con guía)	Estándar	Estándar
Esquí acuático	Estándar	Estándar
Esquí acuático sobre tabla (<i>wakeboarding</i>)	Estándar	Estándar
Esquí de fondo	Excluido	Excluido
Esquí de travesía	Excluido	Excluido
Esquí en glaciares	Excluido	Excluido
Esquí en pista artificial	Estándar	Estándar
Excursiones en pony	Estándar	Estándar
Excursionismo (<i>hiking</i>) (menos de 1.000 metros de altitud)	Estándar	Estándar
Excursionismo (<i>rambling</i>) (menos de 1.000 metros de altitud)	Estándar	Estándar
<i>Fell walking / fell running</i> (caminar o correr por las montañas, a menos de 1.000 metros de altitud)	Excluido	Excluido
<i>Floorball</i>	Estándar	Estándar
<i>Flowriding</i>	Estándar	Estándar
Footing	Estándar	Estándar
Fútbol (excluido el fútbol americano)	Estándar	Estándar
Fútbol sala	Estándar	Estándar
GAA Football*	Excluido	Excluido
Gimnasia en trampolín	Estándar	Estándar
Golf	Estándar	Estándar
Hockey sobre hierba	Excluido	Excluido
Hockey subacuático	Estándar	Estándar
<i>Hurling GAA</i>	Excluido	Excluido
<i>Inner Tubing / Tubing</i>	Estándar	Estándar
<i>Karting</i> (siguiendo las directrices de los organizadores)	Excluido	Excluido
<i>Karting</i> (sin competición)	Estándar	Excluido
<i>Kitesurf</i>	Estándar	Estándar
<i>Korfball</i>	Estándar	Estándar
Montañismo (<i>hill walking</i>) (menos de 1.000 metros de altitud)	Estándar	Estándar
Montar en camello	Estándar	Excluido
Moto acuática (excepto carreras)	Excluido	Excluido
Natación	Estándar	Estándar
Navegación en catamarán	Estándar	Excluido
<i>Netball</i>	Estándar	Estándar
Orientación	Estándar	Estándar
<i>Paddle surf</i>	Estándar	Estándar
Paintball	Excluido	Excluido
Paseo / excusiones en elefante	Excluido	Excluido
Paseo en lancha (solo como pasajero y no en carreras o competición)	Excluido	Excluido
Paseo por pasarelas a la altura de los árboles	Estándar	Estándar
Patínaje sobre hielo	Estándar	Estándar
Patínaje sobre hielo (en pistas de hielo reconocidas)	Estándar	Estándar
Patínaje sobre ruedas (en línea, <i>stakeboard</i>)	Estándar	Estándar

Descripción del deporte y actividad / Título	La cobertura por accidente personal y accidente en transporte público es	La cobertura de responsabilidad civil es
Pesca	Estándar	Estándar
Pesca con caña	Estándar	Estándar
Pesca en aguas profundas	Estándar	Estándar
Pilates	Estándar	Estándar
Ping pong	Estándar	Estándar
Piragüismo (incluido el piragüismo en aguas bravas, sólo niveles 1 - 3, sólo en ríos)	Excluido	Excluido
Piragüismo (niveles1-3 solo, solo en río)	Estándar	Estándar
Rápel (siguiendo las directrices de los organizadores)	Excluido	Excluido
Ráquetbol	Estándar	Estándar
Remo	Estándar	Estándar
Rounders	Estándar	Estándar
Running, sprint / larga distancia (amateur)	Estándar	Estándar
Salidas en globo aerostático (solo salidas de placer organizadas)	Excluido	Excluido
Salidas en moto de nieve	Excluido	Excluido
Senderismo (menos de 1.000 metros de altitud)	Estándar	Estándar
Snorkel	Estándar	Estándar
Snowblade	Excluido	Excluido
Snowboard (en pista o fuera de pista con guía)	Excluido	Excluido
Sóftbol	Estándar	Estándar
Squash	Estándar	Estándar
Surf	Estándar	Estándar
Surf a vela	Estándar	Estándar
Surf a vela / Windsurf	Estándar	Estándar
Tai Chi	Estándar	Estándar
Tenis	Estándar	Estándar
Tenpin bowling (bolos)	Estándar	Estándar
Tirar de la cuerda	Estándar	Estándar
Tiro al plato	Excluido	Excluido
Tiro con arco	Excluido	Excluido
Tirolina	Estándar	Estándar
Trabajo (excepto trabajo manual) - Trabajo en bares y restaurantes, personal de servicio, domicilios, servicios de au pair y cuidado de niños, funciones gerenciales / de supervisión, dependiente, ventas, tareas de oficina, trabajo administrativo, trabajo manual ocasional (solo a nivel del suelo, sin maquinaria).	Excluido	Excluido
Trekking (menos de 1.000 metros de altitud)	Estándar	Estándar
Tubing	Estándar	Estándar
Vela (con titulación o como parte de una actividad organizada en aguas territoriales únicamente)	Excluido	Excluido
Vela ligera	Estándar	Excluido
Vóleibol	Estándar	Estándar
Vuelos en túnel de viento	Estándar	Estándar
Waterpolo	Estándar	Estándar
Windsurf / Surf a vela	Estándar	Estándar

++Buceo: Buceo a las profundidades indicadas más abajo, siempre y cuando bucee bajo la dirección de un especialista, instructor o guía acreditado en buceo. Alternativamente, si tiene la titulación, siguiendo las directrices de la agencia u organización pertinente de buceo o formación, y no bucea solo:

- PADI Open Water – 18 metros
- PADI Advanced Open Water – 30 metros*
- BSAC Ocean Diver – 20 metros
- BSAC Sports Diver – 30 metros*
- BSAC Dive Leader – 30 metros*

Si **usted** no tiene ningún título, **nosotros** solo cubriremos **sus** inmersiones hasta una profundidad de 18 metros. Esta póliza no le cubrirá si **usted** viaja en avión dentro de las 24 horas siguientes a su participación en una inmersión.

Sección A - Reorganización o interrupción

Esta sección de la póliza cubre la reorganización o **interrupción** de **su viaje** únicamente por razones específicas. Si ocurre algo inevitable que impide que **su viaje** pueda desarrollarse según lo previsto, tendrá que decidir si quiere reorganizar **su viaje** o, si **su viaje** ya ha comenzado, **interrumpirlo**. Si decide **interrumpir su viaje**, el propósito de la póliza es compensar cualquier **coste irrecuperable** en el que haya **incurrido** o que tenga que pagar por contrato. Si decide reorganizar **su viaje**, pagaremos la diferencia por dichos **costes adicionales** incurridos a la hora de reorganizar **sus** planes originales **de viaje** para que tenga **los** mismos estándares que el viaje originalmente reservado y presupuestado. Si reclama por una causa imprevista o fuera de **su** control, esta póliza de seguro no cubrirá ninguna circunstancia a menos que el motivo figure en la sección "Coberturas" a continuación.

Sección A – Parte 1: Reorganización

✓ Coberturas

Si **su viaje** se interrumpe antes de la fecha de inicio programada debido a cualquiera de las razones enumeradas en los puntos 1 a 9 a continuación, le reembolsaremos los **gastos adicionales** en los que incurra por viajes, matrícula y alojamiento no utilizados, siempre que la reorganización de **su viaje** sea necesaria e inevitable.

Si reorganiza **su viaje**, cubriremos los **gastos adicionales irrecuperables** en los que incurra por disposiciones alternativas para su viaje que deben ser para el mismo tipo de **viaje** o del mismo estándar. Este pago está destinado a ayudarle a pagar los **gastos adicionales** incurridos para reorganizar **su viaje** reservado. Estos gastos deben ser necesarios, razonables y proporcionales. En particular:

- los gastos necesarios son aquellos imprescindibles para asegurar un servicio de **viaje** o un proveedor similar al originalmente reservado.
- los gastos razonables no deben exceder significativamente las tarifas del mercado para servicios de **viaje** o proveedores similares en **su ubicación**.
- los gastos proporcionales pueden ser ligeramente más altos para **viajes** inminentes, pero aún así deberían estar en línea con los cargos habituales por servicios similares.

Razones para reorganizar **su viaje**:

1. Fallecimiento, **daño personal**, **enfermedad grave** o **complicaciones en el embarazo o el parto**:
 - a) **de usted**, o
 - b) de un **pariente cercano**, o
 - c) **de su compañero/-a de viaje**, o
 - d) de una persona con la que **usted** haya acordado hospedarse **durante su viaje**.
2. La policía le ha pedido que se quede en **su domicilio** debido a un daño grave en **su domicilio** o negocio (cuando **usted** sea el propietario, el gerente o el director del negocio) provocado por un **robo** o por la acción malintencionada de un tercero que no esté relacionado con **usted**.
3. El gobierno de **su país de residencia temporal** u otra autoridad regulatoria en el país de origen/destino de **su viaje** ha impuesto restricciones de viaje. Esto excluye los casos en los que se emitan recomendaciones debidas a una **pandemia**, **epidemia** o **cuarentena regional**, si dicha recomendación entró en vigor después de que **usted** contratara este seguro o reservara su **viaje** (la posterior de ambas fechas).
4. **Cuarentena personal** obligatoria suya o de su(s) **compañero(s) de viaje**.
5. Si **usted**, o su(s) **compañero(s) de viaje**, debe ser miembro de un jurado, o tiene que comparecer como testigo en un tribunal de justicia (salvo en calidad de asesor o como profesional).
6. **Su despido**.
7. No superar **su examen**.
8. La denegación de expedición de un visado de estudiante o de viaje requerido para **su viaje** por razones fuera de **su** control, siempre que cumpliera los requisitos para presentar dicha solicitud.
9. Si **su viaje de ida** en un **transporte público** regular se retrasa en el momento de la salida más de 24 horas respecto de la hora de salida prevista debido a:
 - a) **paro o huelga**; o
 - b) **condiciones climatológicas adversas**; o
 - c) avería mecánica o fallo técnico en el **transporte público** regular con el que reservó su viaje.

! Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones

1. Debe informar a **su** agente de reservas, organizador del **viaje**, proveedor de transporte o alojamiento lo antes posible en cuanto tenga conocimiento de la necesidad de reorganizar **su viaje**. En caso contrario solo **nos** responsabilizaremos de los gastos de reorganización que se habrían aplicado en esa fecha.
2. Le reembolsaremos los **costes adicionales irrecuperables**, y deberá proporcionar pruebas de **su viaje** reorganizado.

3. Si reorganiza **su** viaje debido a:
 - a) estrés, ansiedad, depresión o cualquier otro trastorno mental o nervioso que padezca, deberá aportar (corriendo los gastos por **su** cuenta) un certificado médico expedido por un **facultativo** especialista en la materia.
 - b) para cualquier otro **daño personal, enfermedad grave o complicaciones del embarazo y el parto** deberá proporcionar (corriendo los gastos por su cuenta) un **certificado médico** expedido por un facultativo que indique que esto le impide viajar necesaria y razonablemente.
4. Si reorganiza el **viaje** debido a que no aprobó su **examen**:
 - a) Debe proporcionar prueba escrita del proveedor del **curso académico** (por ejemplo, colegio/universidad):
 - i. confirmando la(s) fecha(s) en las que repitió el examen, junto con la factura de cancelación, el formulario/recibo de reserva y los billetes de viaje originales.
 - ii. confirmando **su** asistencia al curso y que cumplió con los requisitos mínimos de asistencia en su **curso académico**.
 - b) Debe proporcionar confirmación por escrito del colegio, universidad o escuela de idiomas de que se ha considerado la reorganización del **programa internacional** o cualquier parte del mismo (para el cual se han pagado las tasas de matrícula) y no es adecuado para ninguna fecha futura.
5. Si reorganiza **su viaje** debido a la denegación de expedición de un visado de estudiante o de viaje, debe haber cumplido los requisitos para presentar dicha solicitud. Debe proporcionar prueba escrita de la idoneidad de su solicitud, incluyendo lo siguiente:
 - a) Validez del pasaporte: debe ser titular de un pasaporte válido con el período de validez mínimo para el país de destino.
 - b) Páginas en blanco del pasaporte: tiene la cantidad mínima de páginas en blanco en **su** pasaporte requeridas para el país de destino.
 - c) Requisitos de vacunación: debe poseer y facilitar un certificado de vacunación internacional válido (si se requiere como parte del proceso de solicitud de visado para el país de destino).
 - d) Proceso de solicitud: debe cumplir con el proceso de solicitud de visado y proporcionar los documentos requeridos para su país de destino, incluyendo, entre otros (cuando corresponda) concertar una cita con la autoridad de visados respectiva, proporcionar documentos, prueba de la situación financiera, billetes de viaje, tarifas de tramitación, satisfacer las duraciones de **viaje** permitidas por país emisor y satisfacer la cobertura del seguro médico para el país de destino.

No cubriremos reclamaciones por la denegación de un visado de estudiante o de viaje debido a motivos que razonablemente puedan formar parte de los criterios de idoneidad para la solicitud de visado.
6. Para reclamaciones por retrasos en el **transporte público** regular en su **viaje de ida** (Punto 9 anterior):
 - a) **Usted** debe hacer la facturación de acuerdo con el itinerario que se le ha entregado.
 - b) Deberá obtener una confirmación por escrito de la empresa de transporte (o sus agentes de asistencia en tierra) sobre el número de horas de retraso que **usted** sufrió y de la razón del retraso.
 - c) Debe ceñirse a las condiciones del contrato del agente de reservas, agencia de viajes, operador turístico o empresa de transporte.

✗ ¿Qué no está asegurado?

1. Reclamaciones por reorganización una vez iniciado **su viaje**.
2. Reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:
 - a) **afecciones médicas preexistentes** o incumplimiento por su parte de los términos de la sección "Condiciones importantes relativas a su salud";
 - b) toda reclamación por embarazo que no entre dentro de la definición de **complicaciones en el embarazo o el parto**;
 - c) **despido** causado por o resultante de mala conducta que conduzca a cese, renuncia o baja **voluntaria**, o si **se** le informó sobre el **despido** antes de la **fecha de contratación** de este seguro, o del **momento** en el que reservó **su viaje** (la posterior de ambas fechas); o
 - d) cualquier circunstancia conocida por usted antes de la **fecha de contratación** de **su** póliza o en el momento de reservar un **viaje** y de la que se podría esperar razonablemente que diese lugar a la reorganización de **su viaje**.
3. El coste de tasas, impuestos y cargos de salida del aeropuerto.
4. Costes pagados por el uso de un programa de puntos de una aerolínea, por ejemplo Avios u otros planes de tarjetas de incentivos por puntos, multipropiedad, bonos de propiedad vacacional u otro plan de puntos para vacaciones o cuotas de mantenimiento asociadas.
5. Los costes adicionales o por servicios no disfrutados en los que **usted** incurra deberán reclamarse a:
 - a) los proveedores del alojamiento, sus agentes de reservas, la agencia de viajes o plan de compensación;
 - b) los proveedores del transporte, sus agentes de reservas, la agencia de viajes o plan de compensación;
 - c) **su** proveedor de servicios de tarjeta de crédito o de débito, o PayPal; o
 - d) otro seguro en virtud del cual tenga derecho a ser indemnizado, incluidas las cantidades recuperables de cualquier otra fuente.
6. Toda reclamación consecuencia de:
 - a) que el proveedor de cualquier servicio que forme parte de **su viaje** no ofrezca algún aspecto de **su viaje** reservado, incluyendo error, insolvencia, omisión o impago;

- b) toda reorganización provocada por un compromiso de trabajo o una modificación de **sus** vacaciones anuales por parte de **su** empleador, a menos que usted, su **compañero de viaje** o la persona con la que usted se aloja durante **su viaje** sean miembros de las Fuerzas Armadas, el cuerpo de policía, de bomberos, el servicio de enfermería o ambulancias o empleados de un departamento del gobierno y **sus** vacaciones autorizadas se cancelen por razones operativas;
 - c) reclamaciones para las que no se aporten pruebas documentadas de que se han cancelado las vacaciones por motivos operativos imprevistos; o
 - d) toda reclamación resultante de un cambio de planes debido a **sus** circunstancias económicas, salvo en el caso de que sea **despedido** cuando había mantenido un trabajo fijo con el mismo empleador durante 2 o más años.
7. Toda reclamación derivada de **su** imposibilidad para viajar por haber perdido o **no poder poseer, obtener o presentar pasaporte válido, visado, certificados de vacunación, billetes de viaje, etc. que usted** necesite para viajar.
8. Toda reclamación consecuencia de:
- a) visados que no sean de estudiante o de viaje, tales como visados de inmigración, de tránsito, de trabajo, de negocios y/o de empleo;
 - b) solicitudes de visado denegadas sin una explicación detallada de la razón para no emitirlo;
 - c) retraso en la solicitud del visado;
 - d) intentos posteriores de obtener visado que hayan sido rechazados o declinados previamente; o
 - e) solicitudes de visado denegadas debido a **sus** antecedentes penales.
9. Toda reclamación consecuencia de no superar el **examen**:
- a) debido a falta de asistencia, deliberada o no;
 - b) si la fecha del examen estaba fijada, o en caso de repetición del examen, los resultados del examen estaban disponibles antes de la fecha de compra de este seguro;
 - c) repeticiones de curso y tasas debido a que **no superó el curso académico**;
 - d) debido a que realizó **el examen** antes de la **fecha de contratación** de este seguro; o
 - e) debido a **un examen** que no está directamente relacionado o no es requisito para **su curso académico** reservado.
10. Toda reclamación consecuencia de:
- a) reorganización una vez comenzada la etapa inicial de un viaje;
 - b) **paro o huelga** o retrasos en el control aéreo existentes o declarados públicamente antes de la **fecha de contratación de este seguro o en el momento de la reserva de su viaje** (el primero de ambos);
 - c) la retirada de servicio (temporal o de otro tipo) de un avión o barco por recomendación de la autoridad de aviación, autoridad portuaria u órgano equivalente en cualquier país; o
 - d) reclamaciones en las que no haya cumplido con las condiciones del contrato de la agencia de viajes, operador turístico o proveedor de servicios de transporte.
11. Toda reclamación consecuencia de:
- a) toda reclamación derivada de la demora o cambios en el **viaje** reservado debido a acción del gobierno o restricciones regulatorias;
 - b) toda reclamación en la que usted no pueda viajar o elija no viajar porque el gobierno de **su país de residencia temporal** u otra autoridad regulatoria del país de origen/destino de **su viaje** ha impuesto restricciones de viaje que recomiendan no viajar debido a una **pandemia o epidemia**; o
 - c) toda reclamación que se deba a una **cuarentena regional**, salvo por lo dispuesto en la Sección A - Parte 1: Reorganización
12. **Costes adicionales** por reorganización si no ha reorganizado su viaje.
13. La prima y/o cualquier coste de contratación de este seguro.
14. Los costes de una nueva reserva que excedan del coste del **viaje** que **usted** reservó originalmente.
15. El hecho de que **usted** no desee viajar, por cualquier motivo
16. **Vacaciones.**
17. Incumplimiento por su parte de las "Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones".
18. Cualquiera de los puntos mencionados en la sección "Exclusiones generales".

Sección A – Parte 2: Interrupción

✓ Coberturas

Si tiene que interrumpir su viaje por alguno de los motivos que aparecen a continuación, le **pagaremos** hasta el importe que se muestra en las condiciones particulares por cualquier gasto **irrecuperable** no utilizado de viaje, matrícula y alojamiento y excursiones, visitas o actividades prepagadas en el destino de su viaje **que haya pagado o tenga que pagar por contrato, si su viaje se ve interrumpido antes de terminar.**

Motivos para **acortar su viaje**:

1. Fallecimiento, **daño personal o enfermedad grave o complicaciones en el embarazo o el parto**:
 - a) **de usted**, o
 - b) de un **pariente cercano**, o
 - c) **de su compañero/-a de viaje**, o
 - d) de una persona con la que **usted** haya acordado hospedarse **durante su viaje**.
2. La policía le ha pedido que se regrese a **su domicilio** debido a un daño grave en **su domicilio** o negocio (cuando **usted** sea el propietario, el gerente o el director del negocio) provocado por un **robo** o por la acción malintencionada de un tercero que no esté relacionado con **usted**.
3. **Si usted o su compañero de viaje**, o la persona **con la que** se aloja durante su viaje son miembros de las Fuerzas Armadas, el cuerpo de policía, de bomberos, el servicio de enfermería o ambulancias o empleados de un departamento del gobierno, y sus vacaciones autorizadas se interrumpen debido a razones operativas, siempre y cuando dicha cancelación no pudiera haberse previsto que acortara su viaje en el momento en que contrató este seguro o reservó el viaje (la posterior de ambas fechas).

! Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones

1. Si **su viaje** se interrumpe debido a
 - a) estrés, ansiedad, depresión o cualquier otro trastorno mental o nervioso que padezca, deberá aportar (corriendo los gastos por **su** cuenta) un certificado médico expedido por un **facultativo** especialista en la materia;
 - b) para cualquier otro **daño personal, enfermedad grave o complicaciones del embarazo y el parto** deberá obtener y presentar inmediatamente (corriendo los gastos por **su** cuenta) un certificado médico expedido por un **facultativo** que confirme que necesita regresar a su **país de origen** antes de **su** fecha de regreso reservada;
 - c) para **daño personal o enfermedad grave o complicaciones del embarazo y el parto** le confirmaremos la necesidad de **interrumpir su viaje**.
2. El reembolso por **interrupción** se calculará estrictamente a partir de **su** fecha de vuelta a **su país de origen**.
3. **Debe** proporcionar confirmación por escrito del colegio, universidad o escuela de idiomas de que se ha considerado la reorganización del **programa internacional** o cualquier parte del mismo (para el cual se han pagado las tasas de matrícula) y no es adecuado para ninguna fecha futura.
4. Si presenta una reclamación por **interrupción de viaje** y ya hemos pagado su reclamación por **interrupción**, no cubriremos ningún **gasto adicional** en el que incurra para reorganizar ese **viaje**. Esto significa que puede reclamar la **interrupción** o la reorganización del **viaje**, pero no ambas.

✗ ¿Qué no está asegurado?

1. Reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:
 - a) **afecciones médicas preexistentes** o incumplimiento por su parte de los términos de la sección "Condiciones importantes relativas a su salud";
 - b) toda reclamación por embarazo que no entre dentro de la definición de **complicaciones en el embarazo o el parto**;
 - c) cualquier circunstancia conocida por **usted** antes de la **fecha de contratación** de **su** póliza o en el momento de reservar o iniciar **su viaje** (la posterior de las tres fechas) y de la que se podría esperar razonablemente que diese lugar a la **interrupción de su viaje**.
2. Toda reclamación en la que no obtenga **nuestra** autorización previa antes de la **interrupción de su viaje**.
3. Gastos de transporte y/o alojamiento no gestionados por **nosotros** o que se hayan ocasionado sin **nuestra** aprobación previa.
4. El coste de tasas, impuestos y cargos de salida del aeropuerto.
5. Costes pagados por el uso de un programa de puntos de una aerolínea, por ejemplo Avios u otros planes de tarjetas de incentivos por puntos, multipropiedad, bonos de propiedad vacacional u otro plan de puntos para vacaciones o cuotas de mantenimiento asociadas.
6. Los costes adicionales o por servicios no disfrutados en los que **usted** incurra deberán reclamarse a:
 - a) los proveedores del alojamiento, sus agentes de reservas, la agencia de viajes o plan de compensación;
 - b) los proveedores del transporte, sus agentes de reservas, la agencia de viajes o plan de compensación;
 - c) **su** proveedor de servicios de tarjeta de crédito o de débito, o PayPal; o

- d) otro seguro en virtud del cual tenga derecho a ser indemnizado, incluidas las cantidades recuperables de cualquier otra fuente.
- 7. Toda reclamación consecuencia de:
 - a) que el proveedor de cualquier servicio que forme parte de **su viaje** no ofrezca algún aspecto de **su viaje** reservado (aparte de las excursiones), incluyendo error, insolvencia, omisión o impago; o
 - b) toda **interrupción** causada por un compromiso de trabajo o una modificación de **sus** vacaciones anuales por parte de **su** empleador (salvo lo previsto en la Parte 2, Punto 3).
- 8. Reclamaciones en las que no haya cumplido las condiciones del contrato del agente de reservas, agencia de viajes, operador turístico o proveedor de servicios de transporte.
- 9. Toda reclamación derivada de **su** imposibilidad para viajar por no poder poseer, obtener o presentar pasaporte válido, visado, certificados de vacunación, billetes de viaje, etc. que **usted** necesite para viajar.
- 10. Reclamaciones en nombre de **acompañantes** que no sean **personas aseguradas**.
- 11. El hecho de que **usted** no desee viajar, por cualquier motivo
- 12. **Vacaciones.**
- 13. Cualquiera de los puntos mencionados en la sección "Exclusiones generales".

Sección B – Demora en la salida

✓ Coberturas

Si la salida programada del **viaje internacional de ida o del viaje internacional de vuelta** que tiene reservado, según su itinerario de viaje, se retrasa al menos 12 horas debido a:

- 1. **paro o huelga**; o
- 2. **condiciones climatológicas adversas**; o
- 3. avería mecánica o fallo técnico en el **transporte público** regular con el que reservó su viaje;

en ese caso le abonaremos:

- a) 20 € por las primeras 12 primeras horas completas de retraso de **su** salida, y
- b) 20 € por cada periodo adicional de 12 horas completas de retraso, hasta un máximo de 80 € por **viaje**.

! Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones

- 1. Debe facturar de acuerdo con el **itinerario** que se le ha entregado.
- 2. Deberá obtener una confirmación por escrito de la empresa de transporte (o sus agentes de asistencia en tierra) sobre el número de horas de retraso que **usted** sufrió y de la razón del retraso.
- 3. Debe cumplir las condiciones del contrato del agente de reservas, agencia de viajes, operador turístico o empresa de transporte.
- 4. Para un mismo acontecimiento puede reclamar únicamente en virtud de la sección C - Pérdida del transporte de salida o B - Demora en la salida.

✗ ¿Qué no está asegurado?

- 1. Toda reclamación consecuencia de:
 - a) gastos o cargos por los que el transportista o proveedor deba reembolsarle, o ya lo haya hecho o lo hará, y las cantidades pagadas por el transportista en concepto de compensación.
 - b) gastos por no facturar o no intentar facturar de acuerdo con el itinerario que se le ha entregado.
- 2. Toda reclamación consecuencia de:
 - a) **paro o huelga** o retrasos en el control aéreo existentes o declarados públicamente antes de la **fecha de contratación** de este seguro o en el momento de la reserva **de su viaje** (el primero de ambos).
 - b) la retirada de servicio (temporal o de otro tipo) de un **transporte público** por recomendación de la autoridad de aviación o autoridad portuaria u órgano equivalente en cualquier país.
- 3. Toda reclamación consecuencia de:
 - a) retraso de un vuelo nacional, vuelo de conexión o vuelo chárter.
 - b) pérdida del transporte de salida o llegada con retraso a destino.
 - c) cancelación del vuelo (incluso si se cancela antes de su hora de salida programada según **su** itinerario de viaje).
- 4. Toda reclamación según la cual **usted** no haya sufrido un retraso superior a 12 horas respecto de la hora de salida programada.
- 5. Cualquier retraso que no sea en **su viaje internacional de ida o de vuelta**.
- 6. **Vacaciones.**
- 7. Cualquiera de los puntos mencionados en la sección "Exclusiones generales".

Sección C – Pérdida del transporte de salida

✓ Coberturas

Si llega al aeropuerto, puerto o terminal de ferrocarril demasiado tarde para iniciar **su viaje internacional de ida** a causa de:

1. fallo de otro **transporte público** regular; o
2. avería o **accidente** relacionados con el vehículo en el que viaja; o
3. **accidente** o avería que se produzca delante de **usted** en una autopista o autovía y que provoque un retraso imprevisto en el vehículo en el que **usted** viaja;

en ese caso le abonaremos, hasta el importe que se indica en las condiciones particulares por los costes extra de viaje y alojamiento (solo habitación) razonables que sean necesarios:

- a) para llegar al destino reservado; o
- b) a **sus** vuelos de conexión fuera de **su país de residencia temporal**.

! Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones

1. Las reclamaciones se calculan estrictamente desde el momento de **su** salida programada hasta la hora de **su** salida real.
2. Si **su** reclamación se deriva de una demora en una autopista o autovía deberá obtener una confirmación por escrito de la policía o del servicio de ayuda en carretera sobre la ubicación del retraso, su causa y el tiempo que **usted** estuvo retenido/-a.
3. Debe prever tiempo suficiente para que el **transporte público** u otro transporte llegue a tiempo y le traslade al punto de partida a la hora prevista (es decir, un período de tiempo razonable en base al medio de transporte como el indicado por un itinerario/mapa de ruta reconocido para llegar a tiempo a la facturación) del viaje **programado**.
4. La cobertura en virtud de esta sección solo será aplicable cuando **usted** haya tenido que pagar gastos adicionales de viaje o alojamiento (solo habitación):
 - a) para llegar al destino reservado; o
 - b) a **sus** vuelos de conexión fuera de **su país de residencia temporal**.
5. Para un mismo acontecimiento puede reclamar únicamente en virtud de la sección C - Pérdida del transporte de salida o B - Demora en la salida.

✗ ¿Qué no está asegurado?

1. Toda reclamación consecuencia de:
 - a) reclamaciones que no estén relacionadas con su **viaje internacional de ida**;
 - b) gastos extraordinarios cuando el operador de servicios de **transporte público** regular haya ofrecido alternativas de desplazamiento razonables;
 - c) costes que excedan de los gastos previstos por el proveedor de transporte original en los que haya incurrido al utilizar un transporte alternativo;
 - d) gastos cuando el operador de **transporte público** haya ofrecido alternativas de desplazamiento razonables dentro de las 12 horas siguientes a la hora de salida real u hora de su vuelo de conexión; o
 - e) todas las cantidades abonadas por la empresa de transporte en concepto de indemnización.
2. Toda reclamación consecuencia de:
 - a) avería de un vehículo en el que **usted** viaja cuando dicho vehículo sea de **su** propiedad y no haya pasado las revisiones adecuadas o se haya hecho el mantenimiento conforme a las instrucciones del fabricante.
 - b) reclamaciones en las que no haya obtenido un informe por escrito de la policía o el servicio de asistencia en carretera o un parte o recibo de reparación dentro de los 7 días siguientes a **su** regreso a **su domicilio** si el vehículo en el que viaja se avería o se ve implicado en un **accidente**; o
 - c) la retirada de servicio (temporal o de otro tipo) de un **transporte público** por recomendación de la autoridad de aviación o autoridad portuaria u órgano equivalente en cualquier país.
3. Vuelos *charter* privados
4. Reclamaciones en las que no haya guardado y facilitado los recibos originales de gastos.
5. Cualquiera de los puntos mencionados en la sección "Exclusiones generales".

Sección D – Demora en la entrega del equipaje

✓ Coberturas

Le abonaremos hasta el importe que se indica en las condiciones particulares por la sustitución de emergencia de prendas de vestir, medicación y artículos de aseo si el **equipaje** facturado se extravía temporalmente en tránsito durante el **viaje internacional de ida** y no lo recupera dentro de las 12 horas siguientes a **su** llegada, siempre y cuando nos envíe una confirmación por escrito de la aerolínea en la que se indique el número de horas que se retrasó **su equipaje**.

Si la pérdida es definitiva, el importe se deducirá del importe final que se le abonará en virtud de la Sección E - Equipaje, dinero y documentos de viaje.

! Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones

1. **Debe** obtener confirmación por escrito de la compañía aérea (o sus agentes de asistencia), indicando el número de horas **de retraso** de su **equipaje** y cuándo se le devolvió.
2. **Usted** debe:
 - a) obtener un parte de irregularidad de equipaje (PIR) de la compañía aérea o de sus agentes de asistencia en tierra.
 - b) notificar la reclamación por escrito dentro de los plazos previstos por la empresa de transporte y guardar una copia.
 - c) conservar todos los billetes y etiquetas de viaje y presentarlas junto con la reclamación. Todas las cantidades se refieren a gastos justificados con recibos que excedan de la indemnización pagada por la empresa de transporte.

✗ ¿Qué no está asegurado?

1. Toda reclamación consecuencia de:
 - a) reclamaciones que no estén relacionadas con su **viaje internacional de ida**.
 - b) reclamaciones debidas a demora, confiscación o detención por parte de aduanas u otra autoridad.
 - c) reclamaciones derivadas de **equipaje** transportado como mercancía o de conformidad con un conocimiento de embarque.
2. Los costes o gastos por los que la empresa de transporte o proveedor debe indemnizarle, le ha indemnizado o le indemnizará.
3. Toda reclamación consecuencia de:
 - a) reembolso de artículos adquiridos después de haber recuperado **su equipaje**.
 - b) reembolsos, cuando no se aporten recibos detallados.
 - c) reembolsos por cualquier compra realizada al cabo de 4 días desde **su** llegada a destino.
4. Cualquiera de los puntos mencionados en la sección "Exclusiones generales".

Sección E – Equipaje, dinero y documentos de viaje

✓ Coberturas

1. Equipaje

Le reembolsaremos **hasta** el importe que se especifica en las condiciones particulares por la pérdida accidental, **robo** o daño de **su equipaje y objetos de valor que se produzcan durante su viaje**.

La cantidad máxima que abonaremos por un único artículo o por un **par o conjunto** de artículos es equivalente al límite por **artículo único** que se indica en las condiciones particulares.

La cantidad máxima que abonaremos por todos los **objetos de valor** será equivalente al **límite por objetos de valor** que se indica en las condiciones particulares.

2. Dinero

Le abonaremos **hasta** el importe que se especifica en las condiciones particulares por la pérdida accidental de **dinero personal** que se produzca durante **su viaje**.

3. Documentos de viaje

Le **abonaremos** hasta el importe indicado en las condiciones particulares (en "Documentos de viaje") por los gastos adicionales razonables de desplazamiento y alojamiento (solo habitación) que haya **realizado** por tener que tramitar documentos de viaje de emergencia o temporales (incluidos pasaportes, visados, permisos de conducir y permisos de trabajo) durante **su viaje**.

! Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones

1. Usted debe denunciar a la policía local la pérdida, **robo** o intento de **robo** de su **equipaje, objetos de valor, dinero** o documentos de viaje dentro de las 24 horas siguientes al descubrimiento de la pérdida o robo, y obtener una denuncia por escrito.
2. Si **su equipaje** se extravía, es robado o sufre un daño mientras se encuentra a cargo de una aerolínea, empresa de transporte, autoridad u hotel, deberá notificarles por escrito los detalles del extravío, **robo** o daño y obtener una confirmación por escrito de haber dado parte de dicho extravío, **robo** o daño.
3. Si **su equipaje** se pierde, es robado o sufre un daño mientras se encuentra bajo el cuidado de la aerolínea, **usted** deberá:
 - a) obtener un informe de irregularidad de equipaje (PIR) de la aerolínea (es posible que la aerolínea tarde en proporcionárselo).

- b) notificar formalmente y por escrito la reclamación a la aerolínea dentro de los plazos previstos en sus condiciones de transporte (guarde una copia de **su** notificación). Si no lo hace **usted** no estará cubierto/-a por esta póliza de seguro.
- c) guardar todos los billetes de viaje, etiquetas y recibos originales de **sus** compras de emergencia, puesto que los necesitará para presentar una reclamación en virtud de esta póliza.
- 4. Debe aportar recibos originales de los artículos retrasados, extraviados, robados o dañados, que le servirán para fundamentar **su** reclamación.
- 5. En el caso de reclamaciones de **equipaje**, **nosotros** abonaremos el precio de compra menos una deducción por la pérdida de valor por uso y desgaste como se indica en la tabla de Uso y desgaste de **equipaje**. Si el artículo se puede reparar de forma económica, **abonaremos** únicamente el coste de la reparación.

Tabla de uso y desgaste de equipaje	
Equipaje hasta 1 año de antigüedad	85% del precio de compra
Equipaje hasta 2 años de antigüedad	70% del precio de compra
Equipaje hasta 3 años de antigüedad	50% del precio de compra
Equipaje hasta 4 años de antigüedad	25% del precio de compra
Equipaje hasta 5 años de antigüedad	10% del precio de compra
Equipaje más de 5 años de antigüedad	Sin pago
Equipaje - No fundamentado / sin recibos	Sin pago

✗ ¿Qué no está asegurado?

1. Toda reclamación consecuencia de:
 - a) pérdida, **robo** o daño de **objetos de valor, dinero**, pasaporte o documentos de viaje que hubieran quedado **desatendidos** en cualquier momento (incluido en el interior de un vehículo o a cargo de una empresa de transporte), a menos que se encontraran en la caja fuerte cerrada de un hotel o en un buzón de seguridad cerrado o en **su** alojamiento cerrado con llave (todas las puertas y ventanas);
 - b) pérdida, **robo** o daño del **equipaje** en un vehículo a motor **desatendido** entre las 21:00 h y las 9:00 h (hora local) o **equipaje** en un vehículo a motor **desatendido** entre las 9:00 h y las 21:00 h (hora local), a menos que se encuentre en el maletero cerrado, independiente del habitáculo para pasajeros o, en el caso de vehículos que no tengan un maletero independiente, cerrado en el interior del vehículo pero fuera de la vista;
 - c) reclamaciones derivadas de pérdida o **robo** en **su** alojamiento, a menos que existan pruebas, confirmadas por un informe policial, de que se forzó la entrada; o
 - d) pérdida o daño debidos a la demora, **confiscación** o retención de **su equipaje, objetos de valor, dinero**, pasaporte o documentos de viaje por parte de las autoridades aduaneras u otra autoridad.
2. Toda reclamación consecuencia de:
 - a) reclamaciones que no se justifiquen con un comprobante de propiedad o valoración del seguro (obtenida con anterioridad a la pérdida) del artículo o artículos extraviados, **robados** o dañados; o
 - b) artículos dañados mientras está de **viaje** si no aporta una declaración de daño/reparación de un agente competente dentro de los 7 días siguientes a su regreso a **su país de residencia temporal**.
3. Toda reclamación consecuencia de:
 - a) cheques de viaje y otro tipo de cheques, giros postales, tarjetas prepago, cupones o vales, billetes de viaje, entradas a eventos y espectáculos, tarjetas de teléfono y tarjetas de crédito, débito o recarga cuando no se haya ceñido a las condiciones del emisor o cuando este ofrezca un servicio de sustitución;
 - b) reclamaciones relativas a dinero en efectivo cuando no aporte pruebas de su retirada; o
 - c) pérdida o daño debido a una pérdida de valor, fluctuaciones en los tipos de cambio o debido a un error o a un uso fraudulento o intento de uso fraudulento de tarjetas de crédito.
4. Reclamaciones consecuencia de:
 - a) daños causados por filtraciones de polvo o líquido transportado en el **equipaje**;
 - b) **equipaje** transportado como mercancía o de conformidad con un conocimiento de embarque;
 - c) daños causados por el uso, depreciación, deterioro, condiciones atmosféricas o climáticas, polillas, plagas, cualquier proceso de limpieza, reparación o restauración, avería mecánica o eléctrica o daño provocado por un líquido;
 - d) pérdida o daño debido a la rotura de equipamiento deportivo o daños en prendas deportivas durante su uso; o
 - e) artículos utilizados en relación con **su** negocio, oficio, profesión u ocupación.
5. Cantidades ya abonadas en virtud de la Sección D - Demora en el equipaje.
6. Cualquiera de los puntos mencionados en la sección "Exclusiones generales".

Sección F – Gastos médicos de emergencia, de repatriación y otros

Esta sección ofrece cobertura para los motivos indicados en la sección siguiente "Coberturas", mientras se encuentra **de viaje** durante el **periodo de vigencia del seguro**. En virtud de esta sección de **su póliza**, por **emergencia** se entenderá la necesidad de alivio inmediato de un dolor o una molestia porque sufre una **enfermedad grave** o **daño personal**.

✓ Coberturas

Le abonaremos, hasta el importe indicado en las condiciones particulares, los gastos que se produzcan necesariamente por haberle sobrevenido de manera imprevista un **daño personal**, **enfermedad grave**, dolencia o **complicaciones en el embarazo y en el parto**, mientras se encuentra **de viaje** fuera de **su país de origen**:

1. Gastos y cargos médicos de emergencia, quirúrgicos, **hospitalarios**, de ambulancia y de enfermería.
2. Tratamientos dentales de emergencia para el alivio inmediato del dolor hasta 300€.
3. Si no puede usar **su** billete de vuelta original, nosotros nos haremos cargo de los gastos de transporte adicionales y razonables (clase turista) y/o de los gastos de alojamiento (habitación solo), al nivel de **su** reserva original, cuando sea necesario desde el punto de vista médico que prolongue su estancia más allá de **su** fecha de retorno prevista.
4. Con la autorización previa del **Servicio de Asistencia de Emergencia**, los gastos de transporte adicionales y razonables (en clase turista) y los gastos de alojamiento (solo habitación) ocasionados para una persona que sea un **pariente cercano** o un amigo, para que se quede con **usted** o viaje para reunirse con **usted** desde **su país de origen** o **su país de residencia temporal** para acompañarle, y los gastos de transporte adicionales (clase turista) o los gastos de alojamiento (solo habitación) en los que se incurra para su retorno a **su país de origen**.
5. En el supuesto de **su** fallecimiento, el coste de los gastos funerarios y el coste razonable del traslado de sus cenizas a **su país de origen**, o los costes adicionales de devolver **sus** restos a **su país de origen**. Esto incluye, con la autorización previa del **Servicio de asistencia de emergencia**, los gastos de transporte adicionales y razonables (en clase turista) y los gastos de alojamiento (solo habitación) en los que se incurra, hasta un máximo de 2.000 € en total, para que dos **parientes cercanos** viajen desde **su país de origen** para acompañar a **sus** cenizas o restos hasta **su país de origen**.
6. Solo con la autorización previa del **Servicio de Asistencia de Emergencia**, los costes adicionales ocasionados en el uso del transporte aéreo u otro medio adecuado, incluidos los asistentes de vuelo cualificados, para repatriarle a **su país de origen** si se considera médicamente necesario. Los gastos de repatriación se calcularán en relación únicamente a la misma categoría de viaje que la utilizada en el **viaje internacional de ida**, salvo cuando el **Servicio de Asistencia de Emergencia** decida lo contrario.

Si un **pariente cercano** o un amigo viaja con **usted** para acompañarle a **su domicilio**, deberá asegurarse de haber contratado el seguro de viaje adecuado para sus propias necesidades.

! Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones

1. Deberá informar lo antes posible al **Servicio de Asistencia de Emergencia** sobre cualquier **daño personal** o **enfermedad grave** que requiera **su** ingreso hospitalario o antes de que se realicen los trámites para **su** repatriación. Esta póliza no ofrece cobertura para gastos en los que usted incurra sin **nuestra** aprobación previa.
2. En caso de **daño personal** o **enfermedad grave**, nos reservamos el derecho a reubicarle de un **hospital** a otro y de tramitar **su** repatriación a **su país de origen** en cualquier momento durante el **viaje**. Así lo haremos si, en opinión del **facultativo** que le atiende o del **Servicio de Asistencia de Emergencia**, puede ser trasladado/a o viajar de forma segura a **su país de origen** para continuar con el tratamiento.
3. Para reclamar gastos médicos por hospitalización en el extranjero deberá reclamar en primer lugar a **su** póliza de seguro privado de salud hasta el límite de **su** póliza.
4. Para gastos médicos en los que incurra en los Estados Unidos de América (EE.UU.), **nosotros** solo cubriremos los costes del tratamiento de emergencia, costes quirúrgicos, de **hospitalización** y transporte que sean necesarios y razonables de acuerdo con la tarifa negociada con el proveedor, en su caso. Si no se ha negociado una tarifa con un proveedor, pagaremos un importe máximo equivalente al 150% de USA Medicare.

✗ ¿Qué no está asegurado?

1. Reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:
 - a) **afecciones médicas preexistentes** o incumplimiento por su parte de los términos de la sección "Condiciones importantes relativas a su salud".
 - b) toda reclamación por embarazo que no entre dentro de la definición de **complicaciones en el embarazo o el parto**. El objetivo de esta sección es ofrecer cobertura para acontecimientos imprevistos, **accidentes**, **enfermedad grave** y dolencias, y un parto normal no constituye un acontecimiento imprevisto.
2. Reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:

- a) gastos ocasionados para la obtención o la sustitución de medicación que en el momento de la salida se sabía que era necesaria o que debía continuar fuera de **su país de origen**.
 - b) coste relacionado con tratamientos o cirugía, incluidas pruebas exploratorias, p. ej. tests de **COVID**, que no estén directamente relacionados con el **daño personal** o enfermedad que precisó **su ingreso hospitalario**.
 - c) reclamaciones resultantes de no haber recibido las vacunas, inoculaciones o medicamentos recomendados antes de **su viaje**.
3. Reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:
- a) coste de un tratamiento privado, a menos que sea autorizado específicamente por el **Servicio de Asistencia de Emergencia**.
 - b) tratamiento o servicios prestados por una clínica u **hospital** privados, *spa*, sanatorio, centro de enfermería o convalecencia o centro de rehabilitación, a menos que sean autorizados por el **Servicio de Asistencia de Emergencia**. Esto incluye los costes de fisioterapia.
 - c) costes adicionales derivados de alojamiento en habitación individual o privada.
4. Reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:
- a) todo tipo de tratamientos o cirugías que, en opinión del **facultativo** que lo atiende o del **Servicio de Asistencia de Emergencia**, puedan retrasarse de manera razonable hasta **su** regreso a **su país de origen**.
 - b) gastos producidos como resultado de **su** decisión de no ser repatriado/a después de la fecha en la que, en opinión del **Servicio de Asistencia de Emergencia**, sería seguro hacerlo. **Nuestra** responsabilidad de pagar otros costes en virtud de esta sección después de esa fecha se limitará al importe que habríamos pagado si se hubiera producido **su** repatriación.
 - c) reclamaciones en las que **usted** rechaza injustificadamente los servicios de repatriación médica que **nosotros** nos comprometemos a prestar y abonar en virtud de esta póliza. Si elige un servicio de repatriación médica alternativo, **nuestra** obligación de sufragar otros gastos adicionales de repatriación se limitará a lo que habríamos pagado si **su** repatriación se hubiera llevado a cabo en el momento y a los costes acordados y negociados por **nuestro Servicio de Asistencia de Emergencia**.
 - d) gastos en los que incurra en el momento de regresar a **su país de origen** o con posterioridad.
5. Gastos que no sean usuales, habituales o razonables para el tratamiento de **su daño personal** o su enfermedad.
6. Toda reclamación por gastos de viaje en los que se incurra para llegar a **su país de origen** en el caso de que **usted** no hubiera comprado un billete de vuelta.
7. El coste de los billetes de avión que excedan de la clase turista para un acompañante no médico en caso de repatriación médica, a menos que acordemos lo contrario.
8. Las reclamaciones derivadas directa o indirectamente de:
- a) costes de llamadas telefónicas que no sean:
 - i. llamadas al **Servicio de Asistencia de Emergencia** para notificar y gestionar el problema de las que usted puede aportar recibos u otras pruebas razonables que justifiquen el coste de las llamadas y los números a los que llamó; y
 - ii. costes ocasionados por llamadas recibidas por usted en **su** teléfono móvil desde el Servicio de asistencia de emergencia, de los que pueda aportar recibos u otras pruebas razonables que justifiquen el coste de las llamadas.
 - b) el coste de las tarifas de taxi, al margen de las de sus desplazamientos al **hospital** y desde el hospital relacionados con **su** ingreso, alta, asistencia para tratamiento ambulatorio o citas o para la recogida de medicación prescrita por el **hospital**.
9. Cualquiera de los puntos mencionados en la sección "Exclusiones generales".

Sección G – Prestación por hospitalización

✓ Coberturas

Cubriremos los gastos, hasta el importe indicado en las condiciones particulares, por cada 24 horas completas que esté ingresado/a en un **hospital** o confinado/a en su alojamiento por prescripción de un **médico** fuera de **su país de origen** debido a un **daño personal** o **enfermedad grave**.

Nosotros cubriremos el importe antedicho además de los importes pagaderos en virtud de la Sección F - Gastos de médicos de emergencia, de repatriación y otros

La intención de este pago es ayudarle a cubrir otros gastos adicionales, como las tarifas de taxis y llamadas telefónicas que se produzcan durante **su** estancia en el **hospital**.

! Condición especial relacionada con las reclamaciones

Deberá informar lo antes posible al **Servicio de Asistencia de Emergencia** o a **nosotros** de cualquier **daño personal** o **enfermedad grave** que requiera **su** ingreso **hospitalario** o el confinamiento en **su** alojamiento por orden de un **médico**.

✗ ¿Qué no está asegurado?

1. Toda reclamación consecuencia de:
 - a) periodos adicionales de hospitalización relacionados con tratamientos o cirugía, incluyendo pruebas exploratorias, que no estén directamente relacionados con el **daño personal** o la **enfermedad grave** que precisaron **su ingreso hospitalario**.
 - b) todo periodo adicional de hospitalización o confinamiento en **su** alojamiento por orden de un **médico** como consecuencia de su decisión de no ser repatriado/a después la fecha en la que, en opinión del **Servicio de Asistencia de Emergencia**, sería seguro hacerlo.
 - c) tiempo pasado en el hospital relacionado con cualquier forma de tratamiento o cirugía que, en opinión del **facultativo** y nuestro **Servicio de asistencia de emergencia**, pueda posponerse razonablemente hasta su regreso a su **país de origen**.
 - d) periodos adicionales de hospitalización relacionados con tratamientos o servicios proporcionados por un centro de enfermería o convalecencia o centro de rehabilitación.
2. Tiempo de **hospitalización** o confinamiento en su alojamiento por orden de un **médico** como resultado de una enfermedad en el caso de que **usted** no haya recibido las vacunas recomendadas o tomado la medicación recomendada.
3. El tiempo que pase ingresado en un **hospital** en **su país de origen**.
4. **Afecciones médicas preexistentes** o incumplimiento por su parte de los términos de la sección "Condiciones importantes relativas a su salud".
5. Cualquiera de los puntos mencionados en la sección "Exclusiones generales".

Sección H - Accidente personal y accidente en transporte público

✓ Coberturas

Cubriremos hasta el importe especificado en las condiciones particulares:

1. si sufre **daño personal** causado por un **accidente** durante un **viaje** que, de manera exclusiva e independientemente de otra causa, provoque **su** fallecimiento, **pérdida de una extremidad**, **pérdida de visión** o **incapacidad total permanente** dentro de los 12 meses siguientes; o
2. si sufre **daño personal** causado por un **accidente** como pasajero/a de un transporte publico durante un **viaje** que, de manera exclusiva e independientemente de otra causa, provoque **su** fallecimiento, **pérdida de una extremidad**, **pérdida de visión** o **incapacidad total permanente** dentro de los 12 meses siguientes.

! Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones

1. **Nuestro médico** podría examinarle las veces que consideremos necesario en caso de una reclamación.
2. En caso de **incapacidad total permanente** **nuestro médico** deberá certificar que no hay posibilidad de mejoría en **su** condición.

Disposiciones

Usted no cobrará la prestación:

- a) por más de uno de los elementos incluidos en las condiciones particulares por **viaje**;
- b) por **incapacidad total permanente**, hasta un año después de la fecha en que **usted** sufrió el **daño personal**; o
- c) por **incapacidad total permanente**, si **usted** es o podría ser capaz de desempeñar un empleo u ocupación relevante.

En el caso de **su** fallecimiento, el pago de la prestación por fallecimiento se abonará al patrimonio del difunto.

✗ ¿Qué no está asegurado?

Las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:

1. Pagos por **incapacidad total permanente** en los 12 meses siguientes a la fecha en que sufrió el **daño personal**.
2. **Incacidad total permanente** o fallecimiento causados por el empeoramiento de la salud física (p. ej. apoplejía o infarto) y no como resultado directo de un **daño personal**.
3. En el punto segundo de "Coberturas", toda reclamación que se produzca cuando no viaje en **transporte público**.
4. El incumplimiento por **su** parte de la sección "Condiciones importantes relativas a su salud".
5. El desplazamiento normal y habitual entre **su** lugar de estudio o su lugar de trabajo o segunda residencia no se considerará un **viaje** cubierto.
6. Cualquiera de los puntos mencionados en la sección "Exclusiones generales".

✓ Coberturas

Pagaremos hasta los importes que se muestran en las condiciones particulares, incluidos los costes y gastos legales, por **su** responsabilidad civil por los daños que tenga que pagar si alguien presenta una reclamación contra **usted** durante el **periodo de vigencia de su seguro** por:

- i) **daño personal accidental**, fallecimiento o enfermedad de cualquier persona;
- ii) pérdida o daño **accidental** a una propiedad que no le pertenece y que no está bajo **su** cargo, custodia o control, de un **pariente cercano, compañero de viaje**, compañero de trabajo o miembro de **su** unidad familiar;
- iii) pérdida o daño **accidental** a la propiedad que usted ha alquilado como alojamiento temporal para su **viaje**, siempre que no sea su propietario.

El **máximo** que abonaremos bajo esta sección por **daño personal accidental**, fallecimiento o enfermedad de cualquier persona como resultado de un único suceso o serie de sucesos que surjan directa o indirectamente de una fuente o causa original es de 2.500.000 €

El **máximo** que abonaremos bajo esta sección por pérdida **accidental** o daño a la propiedad como resultado de un único suceso o serie de sucesos derivados directa o indirectamente de una fuente o causa original es de 500 €.

! Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones

1. Si recibe correspondencia de alguna persona reclamando lesiones o daños, no debe responder. Por favor, **envíenos** cualquier correspondencia sin demora. Nos reservamos el derecho de ocuparnos de la defensa o resolución de **su** reclamación en su nombre.
2. **Usted** debe:
 - a) informarnos por escrito lo antes posible de cualquier incidente que pudiera dar lugar a una reclamación;
 - b) remitirnos todas las cartas, órdenes, citaciones y procesos tan pronto como los reciba; y
 - c) no admitir ninguna responsabilidad civil ni pagar, ofrecer o prometer pagar ni negociar una reclamación sin **nuestro** consentimiento por escrito.
3. **Nosotros** estaremos en **nuestro** derecho de asumir y llevar en su nombre la defensa de cualesquiera reclamaciones por indemnización o daños y perjuicios u otras frente a un tercero. Tendremos discreción plena a la hora de llevar una negociación o procedimiento o para la liquidación de una reclamación y **usted** deberá facilitarnos toda la información necesaria y la asistencia que podamos requerir.
4. En caso de **su** fallecimiento, **su(s)** representante(s) legal(es) estará(n) protegidos por esta cobertura siempre que cumpla(n) las condiciones estipuladas en esta **póliza**.
5. Si, al momento de una reclamación, otra póliza cubre algún artículo o acontecimiento asegurado por esta póliza, solo pagaremos nuestra parte proporcional de la reclamación, independientemente de las exclusiones que se apliquen en virtud de la otra póliza.

✗ ¿Qué no está asegurado?

Las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:

1. Toda responsabilidad relacionada o derivada de **daño personal**, fallecimiento o **enfermedad grave** de una persona que:
 - a) tenga un contrato de servicio con usted cuando se produce dicha lesión y durante el transcurso de su actividad;
 - b) sea **pariente cercano o familia directa**.
2. Toda responsabilidad derivada de una pérdida o daño **accidental** a una propiedad que no le pertenece y que no está bajo **su** cargo, custodia o control, de un **pariente cercano, compañero de viaje**, compañero de trabajo o miembro de **su** unidad familiar. No obstante, esta exclusión no se aplicará en caso de pérdida o daños a edificios y sus contenidos que no le pertenezcan pero que estén ocupados temporalmente por usted durante el **viaje**.
3. una indemnización o los gastos jurídicos derivados directa o indirectamente de:
 - a) propiedad u ocupación de terrenos o edificios (cuando no se trate solo de un alojamiento temporal durante un **viaje**);
 - b) ejercicio de negocios, oficios, profesiones u ocupaciones o el suministro o la prestación de bienes o servicios;
 - c) propiedad, posesión o uso de vehículos de propulsión mecánica, automóviles, aeronaves, embarcaciones (que no sean tablas de surf o barcas de remos, balsas o canoas) o cualquier medio de transporte de propulsión mecánica;
 - d) actividades o trabajo de voluntariado organizados (o bajo los auspicios) de una organización benéfica, voluntaria, sin ánimo de lucro, social u organización similar, cuando la responsabilidad de dichas actividades o trabajo deban estar razonablemente incluidas en la póliza de responsabilidad civil de la propia organización;
 - e) transmisión de enfermedades contagiosas o virus;
 - f) destrucción o daños por vandalismo, actos intencionados o maliciosos por su parte, o de un **pariente cercano o familia directa**, un empleado suyo o un miembro de su unidad familiar o persona legalmente autorizada a estar en la propiedad alquilada.
4. Las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente del **COVID**.
5. Toda responsabilidad:

- a) asumida por usted en virtud de un contrato, a menos que dicha responsabilidad hubiera existido en ausencia de dicho contrato;
 - b) derivada de acciones entre **personas aseguradas**.
6. No compensaremos ninguna pérdida o daño **accidental** a la propiedad en virtud de los puntos ii) y iii) de la sección "Coberturas" por:
- A. Las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:
 - a) el coste de reparar o restaurar cualquier parte no dañada de la propiedad;
 - b) pérdida o daño causado por mascotas o animales domésticos, por ejemplo, daños por mordeduras, arañazos, desgarros o suciedad por parte de animales domésticos;
 - c) pérdida o daño causado por la realización de mejoras o modificaciones estructurales;
 - d) pérdida o daño ocurrido durante cualquier período en el que la propiedad esté sin amueblar o desocupada durante más de 30 días seguidos; o
 - e) pérdida o daño de **sus** posesiones personales por parte de un **pariente cercano, familiar directo** o cualquier persona empleada por usted.
 - B. Conjuntos y juegos:
 - a) el coste de reemplazar cualquier artículo no dañado que forme parte de una colección o conjunto, o que sea parte de un diseño común. Por ejemplo, si hay daños en los revestimientos del suelo, solo pagaremos el costo de reemplazar la parte dañada o, si no podemos encontrar una parte que coincida, el revestimiento del suelo en la habitación donde ocurrió el daño y no los revestimientos del suelo no dañados en otras habitaciones o áreas.
 - C. Avería mecánica/eléctrica:
 - a) a causa de averías mecánicas o eléctricas; o
 - b) a causa del uso de materiales o diseños defectuosos o inadecuados, o mano de obra defectuosa.
 - D. Desgaste:
 - a) por desgaste, óxido, condiciones atmosféricas o climáticas, movimiento, asentamiento o contracción, putrefacción húmeda o seca, plagas, insectos, hongos, averías eléctricas o mecánicas o cualquier incidente que ocurra gradualmente; o
 - b) el coste del mantenimiento general.
 - E. Fuga de agua:
 - a) en azulejos, paredes, suelos y techos a causa de la fuga o filtración gradual de agua de todas las unidades sanitarias fijas, incluidas las bañeras y las duchas; o
 - b) por fugas de agua en duchas y bañeras a través de sellados y lechadas.
 - F. Daño deliberado o existente:
 - a) causado por un acto deliberado suyo, de personas empleadas por usted (por ejemplo, un empleado de limpieza) o miembros de su unidad familiar u otra persona que viva en la propiedad; o
 - b) acontecido con anterioridad o como resultado de un acontecimiento que ocurrió antes de que comenzara esta cobertura.
7. Cualquiera de los puntos mencionados en la sección "Exclusiones generales".

Sección J – Fallecimiento durante un viaje

Para aprovechar la asistencia en virtud de esta sección, los **familiares** de la persona asegurada deben llamar al **Servicio de asistencia de emergencia**, al teléfono: +34 910 601 499. Esta sección ofrece cobertura por los motivos que se muestran en la sección "Coberturas" a continuación, y se aplica durante el **periodo de vigencia del seguro**. La cantidad máxima que puede compensar esta sección es de 20.000 € durante el **periodo de vigencia del seguro**. Si los familiares de la **persona asegurada** viajan para acompañar los restos mortales del difunto a su **domicilio**, tendrán que asegurarse de contratar un seguro de viaje adecuado para sus propias necesidades.

✓ Coberturas

Abonaremos hasta el importe que se muestra en las condiciones particulares por los gastos razonables y necesarios en los que necesariamente se incurra si una **persona asegurada** fallece inesperadamente durante un **viaje** fuera de su **país de origen**.

1. Organizar y pagar los requisitos de visado para los restos mortales del fallecido.
2. Organizar y pagar los requisitos de visado para que hasta dos familiares viajen para estar con los restos del difunto.
3. Organizar y pagar los vuelos en clase turista para que hasta dos familiares viajen para estar con los restos del difunto.
4. Organizar y pagar el transporte desde el aeropuerto hasta el **hospital** o alojamiento para hasta dos familiares.
5. Organizar, reservar y pagar el alojamiento (solo habitación, cerca del **hospital** o en una ubicación céntrica) para hasta dos familiares.
6. Organizar y pagar a los traductores, si es necesario, para ayudar a los familiares con los **hospitales**, las autoridades y los trámites.
7. Organizar y comprar vuelos en clase turista para que hasta dos familiares viajen de regreso a su destino de origen.
8. Si es necesario, organizar y pagar el embalaje y envío de las pertenencias del difunto a su **país de origen**.
9. Organizar y pagar los gastos razonables para repatriar el cuerpo del fallecido a su lugar de residencia, morgue o crematorio.

! Condiciones especiales relacionadas con esta sección

1. Para hacer uso de este servicio, los familiares de la persona **asegurada** deberán ponerse en contacto con el **Servicio de Asistencia de Emergencia** tras el fallecimiento que requiera **nuestra** asistencia o antes de que se realice cualquier trámite para la repatriación del cuerpo del fallecido. Esta póliza no ofrece cobertura para gastos en los que usted incurra sin **nuestra** aprobación previa.

✗ ¿Qué no está asegurado?

1. Costes incurridos sin previo acuerdo con nuestro Servicio de asistencia de emergencia.

Condiciones generales aplicables a la totalidad de la póliza

Para poder beneficiarse de la protección completa de **su póliza** debe cumplir las siguientes condiciones. En caso contrario podemos rescindir la póliza, negarnos a tramitar **su** reclamación o reducir el importe del pago de una reclamación.

1. Seguro dual

Si, en el momento de producirse un incidente que resulte en una reclamación en virtud de esta póliza existe otro seguro que cubre la misma pérdida, daño, gasto o responsabilidad, deberá informarnos en el momento de presentar una reclamación. En estas circunstancias no estaremos obligados a pagar o aportar más que **nuestra** parte proporcional (no aplicable a la Sección H – Accidente personal y accidente en transporte público).

En virtud de la sección F – Gastos médicos de emergencia, de repatriación y otros: En el caso de que **usted** tenga una póliza de seguro de salud privado, **su** compañía privada de seguros de salud debe pagar el primer importe indicado en la póliza y **nuestra** cobertura empezará una vez se haya alcanzado ese límite.

2. Precauciones razonables

En todo momento deberá tomar las precauciones necesarias para evitar una lesión, **enfermedad grave**, dolencia, pérdida, **robo** o daño, así como para proteger sus pertenencias contra pérdidas o daños y recuperar los objetos perdidos o robados.

3. Cancelación

Rescisión por parte del titular de la póliza

Derechos legales de rescisión

Si este seguro no cubre los requisitos del **titular de la póliza**, póngase en contacto con **GuardMe** el plazo de 14 días hábiles desde la **fecha de contratación** y, siempre y cuando no haya realizado ni exista ninguna reclamación en curso, le reembolsaremos la prima íntegra y la póliza se rescindirá.

Rescisión fuera del periodo legal

El **titular** podrá rescindir esta **póliza** en cualquier momento después del periodo de rescisión poniéndose en contacto con **GuardMe**. Si la póliza se rescinde en vulneración de los términos de los derechos legales de rescisión mencionados anteriormente, el **titular de la póliza** no recibirá el reembolso de la prima.

No pago de las primas

Podemos rescindir la **póliza** de inmediato previo envío de una notificación por escrito al **titular de la póliza** en el caso de que este no pague la prima.

Rescisión por parte de la persona asegurada

Rescisión dentro de los 14 días laborables posteriores a la fecha de contratación: No puede rescindir esta **póliza**; sin embargo, puede elegir finalizar **su** cobertura y **sus** derechos a todas las prestaciones de la **póliza** escribiendo al **titular** dentro de los 14 días laborables posteriores a la **fecha de contratación**. Póngase en contacto con el **titular** para obtener la devolución de la prima siempre y cuando no haya viajado, no haya reclamaciones, o no las vaya a haber, y no se haya producido ningún incidente que pueda dar lugar a una reclamación.

Rescisión después de los 14 días laborables posteriores a la fecha de contratación: Puede elegir finalizar **su** cobertura y **sus** derechos a todas las prestaciones de la **póliza** escribiendo al **titular** pasados 14 días laborables desde la **fecha de contratación**. Si rescinde fuera de los términos de los derechos legales de rescisión, mencionados más arriba, el **titular** no recibirá el reembolso de la prima.

Rescisión por parte de White Horse Insurance Ireland dac

Podemos rescindir en cualquier momento una **póliza** de seguro, previa notificación por escrito con 14 días de antelación cuando exista un motivo válido para hacerlo. Se enviará una notificación de rescisión al **titular de la póliza** por email o por correo postal a su última dirección conocida. Entre las razones válidas se encuentran, entre otras, las siguientes:

- que tengamos razones de peso para sospechar de un caso de fraude;
- impago de la prima;
- comportamiento amenazante y abusivo;
- incumplimiento de las condiciones de la póliza; y
- que el **titular del seguro** no haya contestado de manera completa y exacta a las preguntas que le formulamos.

Si rescindimos la póliza u otras coberturas adicionales, el **titular** recibirá el reembolso de las primas que haya satisfecho por la cobertura rescindida, menos una deducción proporcional por el tiempo que hemos prestado cobertura. Si **nuestras** investigaciones arrojan pruebas de fraude o falsedad, podemos rescindir la **póliza** de inmediato y dar carácter retroactivo a la rescisión a la fecha del fraude o a la fecha en la que el **titular nos** proporcionó información incompleta o inexacta. Esto podría traducirse en la rescisión de la **póliza** desde la fecha en la que el **titular** la contrató originalmente, y en ese caso tendremos derecho a retener la prima. La rescisión de la **póliza** por fraude o falsedad podría afectar a la idoneidad del **titular** para contratar un seguro con nosotros y con otras aseguradoras en el futuro.

4. Deber de protección (*Duty of care*)

Usted y el **titular** deben esforzarse por responder a todas las preguntas con sinceridad y a **su** leal saber y entender. No deberá falsear ningún hecho que pueda influir en nuestra aceptación de este seguro, esto incluye el destino del **viaje** o **vacaciones**, su duración y la edad de todas las personas aseguradas en esta **póliza**.

5. Cesión

Ninguna cesión de intereses en virtud de esta póliza de seguro colectivo será vinculante para **nosotros**. Con sujeción a la Condición General titulada «Pago de prestaciones», las prestaciones en virtud de esta póliza de seguro colectivo no podrán ser cedidas por la **persona asegurada**. White Horse Insurance Ireland dac no estará obligada a aceptar ni se verá afectada por ninguna notificación o fideicomiso, gravamen, derecho de retención, supuesta cesión u otra operación relacionada con esta póliza de seguro colectivo.

6. Pago de prestaciones

Sin perjuicio de la condición general titulada Cesión, cuando, en relación con cualquier reclamación, el **tomador del seguro colectivo**, a su discreción, ordene a White Horse Insurance Ireland dac que lo haga, White Horse Insurance Ireland dac pagará las prestaciones o indemnizará a la **persona asegurada** designada, y el recibo de dicha **persona asegurada** será suficiente para liberar a White Horse Insurance Ireland dac de su responsabilidad de indemnizar o pagar las prestaciones en cuestión.

Condiciones para las reclamaciones

Para poder beneficiarse de la protección completa de **su póliza** debe cumplir las siguientes condiciones. En caso contrario podemos rescindir la póliza, negarnos a tramitar **su** reclamación o reducir el importe del pago de una reclamación.

1. Reclamaciones

Para cualquier reclamación que no sea sobre tratamientos médicos de emergencia, póngase en contacto **con nosotros** a través Notificar un siniestro: guardme.claimsorted.com E-Mail: guardme@claimsorted.com teléfono: +34 910 601 499.

La notificación de una reclamación deberá realizarse lo antes posible tras el **daño personal**, **enfermedad grave**, dolencia, incidente, acontecimiento, **despido** o tras tener conocimiento de una pérdida, **robo** o daño que pudiera provocar una reclamación en virtud de la presente póliza.

Debe indicarnos y proporcionarnos todos los detalles por escrito inmediatamente si alguien le exige responsabilidad por daños a la propiedad o **daño personal**.

También debe comunicarnos si tiene conocimiento de alguna demanda judicial, citación o procedimiento judicial inminente. Debe enviarnos lo antes posible cualquier comunicación relativa a una reclamación. **Ni usted** ni ninguna persona que actúe en **su** nombre deben negociar, admitir, acordar, rechazar ni cerrar ningún acuerdo sobre una reclamación sin **nuestro** permiso por escrito.

Usted o **sus** representantes legales deben suministrarnos (corriendo los gastos **por su cuenta**) toda la información, pruebas, facturas originales, recibos, informes, detalles de seguros médicos privados (si procede), detalles de seguros del hogar (si procede), los certificados médicos que le requiramos, así como prestarnos toda la asistencia que sea necesaria, incluidos los detalles de otras pólizas de seguro (si procede) que podrían cubrir la reclamación.

Nos reservamos el derecho a requerir que se someta a un examen médico independiente a cargo **nuestro**. También podemos solicitar y correr con los gastos de una autopsia.

Podemos negarnos a reembolsarle aquellas reclamaciones para las que no pueda facilitar un comprobante de pago, como un recibo original o un extracto bancario o de la tarjeta de crédito.

También podemos interponer una demanda para recuperar cualquier importe exigible a un tercero en el nombre de una persona que reclame una cobertura en virtud de esta **póliza**.

Por favor, guarde copias de todos los documentos que **nos** envíe.

2. Transferencia de derechos – Subrogación

Nosotros estamos autorizados a asumir derechos para la defensa o resolución de una demanda, así como para interponer una acción judicial en **su** nombre para beneficio **nuestro** frente a un tercero.

3. Fraude

Usted no debe incurrir en actividades fraudulentas. Si **usted** o un tercero que actúa en nombre de **usted**:

- Realiza una reclamación en virtud de la póliza a sabiendas de que dicha reclamación es falsa o de que se ha exagerado de algún modo de manera fraudulenta;
- Realiza una declaración en apoyo de una reclamación a sabiendas de que dicha declaración es falsa;
- Presenta un documento en apoyo de una reclamación a sabiendas de que el documento es una falsificación o que es falso;

- d) Realiza una reclamación por una pérdida o daño provocado por un acto intencionado imputable a **usted** o realizado con **su** connivencia o implicación;

En ese caso:

1. **No** pagaremos la reclamación.
2. **No** pagaremos ninguna otra reclamación realizada o que vaya a realizarse en virtud de la **póliza**.
3. Podremos anular la **póliza** a partir de la fecha del fraude.
4. Tendremos derecho a exigirle la devolución del importe de cualquier reclamación que ya se le haya abonado en virtud de la **póliza**.
5. No devolveremos ninguna prima.
6. Podemos poner el asunto en conocimiento de la policía.

Nosotros, nuestros agentes y las agencias de lucha contra el fraude obtenemos información y la compartimos para impedir y detectar reclamaciones fraudulentas con el objetivo de proteger a nuestros clientes y a nosotros mismos frente a esa actividad.

Cómo reclamar – Procedimiento de gestión de reclamaciones

Para poder beneficiarse de la protección completa de **su póliza** debe cumplir las siguientes condiciones. En caso contrario **nosotros** podremos, a **nuestra** elección, rescindir la **póliza**, negarnos a tramitar **su** reclamación o reducir el importe de una reclamación. Cuando se ponga en contacto con el departamento de siniestros, asegúrese de tener a mano la siguiente información:

REFERENCIA DE LA PÓLIZA: **GuardMe MULTIRISK EU**

- Nombre de **su** póliza y a quién se contrató (escuela / agencia)
- Número de póliza
- **Fecha de emisión (fecha de contratación)** de este seguro
- Lugar del incidente
- Valor de la reclamación
- Resumen de las circunstancias
- Fechas de viaje
- Fecha del incidente

No tener la información requerida disponible podría generar demoras en la tramitación de **su** reclamación. Podremos negarnos a reembolsarle aquellas reclamaciones para las que no pueda facilitar un comprobante de pago, como un recibo original o un extracto bancario o de tarjeta de crédito.

Para las reclamaciones por asistencia médica para emergencias

En caso de **enfermedad grave** o **daño personal** que lleve a un tratamiento con ingreso **hospitalario**, o antes de llevar a cabo ningún trámite para su repatriación, debe ponerse en contacto con el **Servicio de Asistencia de Emergencia** en el teléfono +34 910 601 499.

Para otras reclamaciones:

Para reclamaciones no relacionadas con emergencias médicas, póngase en contacto con nosotros:

Notificar un siniestro: guardme.claimsorted.com E-Mail: guardme@claimsorted.com teléfono: +34 910 601 499.

Notifíquenos lo antes posible cualquier **daño personal**, **enfermedad grave**, incidente o descubrimiento de pérdida o daño que pueda dar lugar a una reclamación en virtud de esta póliza. Por favor, guarde copias de todos los documentos que **nos** envíe.

Para ayudarnos a resolver las reclamaciones de manera rápida y justa, a veces es posible que necesitemos designar un agente de gestión de reclamaciones. Mientras está de **viaje**, es posible que necesite obtener información adicional sobre **su** reclamación. Para fundamentar su reclamación, podemos solicitarle otra documentación además de la que se recoge en el siguiente listado. Si no proporciona la documentación necesaria, **su** reclamación podría ser rechazada.

A continuación se incluye un listado de los documentos que requerimos que **nos** facilite para ayudarnos a tramitar **su** reclamación lo antes posible.

Para todas las reclamaciones

- **Sus** facturas de reserva originales y los documentos de viaje con las fechas de viaje y de reserva.
- Recibos originales y las cuentas de todos los gastos extra que **usted** tenga que pagar.
- Los recibos o facturas originales que deba pagar.
- Detalles de otro seguro que también podría cubrir el incidente.
- La documentación de la que **usted** disponga para fundamentar **su** reclamación.
- Para todas las reclamaciones relativas a enfermedades o lesiones se necesitará un certificado médico cumplimentado por el **facultativo** que le trate a **usted**, a un **pariente cercano** o a cualquier persona con la que viaje o con la que se aloje. Para reclamaciones relativas a un fallecimiento, requeriremos un certificado del **facultativo** que le trate a **usted**, a un **pariente cercano** o a cualquier persona con la que viaje o con la que se aloje, y una copia del certificado de defunción.
- Recibos originales o justificantes de la propiedad de artículos robados, perdidos o dañados.
- Cualquier punto enumerado en la sección "Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones" que usted esté reclamando.

Reorganización

- Recibo(s) y factura(s) original(es) detallando todos los **costes adicionales**, cargos por cancelación ocasionados y los reembolsos realizados.
- Para presentar una reclamación por abandono tras 24 horas de demora, deberá obtener un informe por escrito de la empresa de transporte en el que se confirme la duración y la causa de dicha demora.
- Si **su** reclamación está relacionada con otras circunstancias cubiertas, le detallaremos qué documentos necesita adjuntar a los formularios de reclamación.

Interrupción

- Recibo original o factura de reserva del nuevo vuelo.
- Factura original de reserva de los gastos no disfrutados confirmando la fecha y el importe satisfecho.
- Para todas las reclamaciones relativas a enfermedades o lesiones se necesitará un **certificado médico** cumplimentado por el **médico** que le trata a **usted**, a un **pariente cercano** o a cualquier persona con la que **usted** viaje o con la que se aloje durante el **viaje**.
- Si **usted interrumpe** un viaje debido a un fallecimiento, requeriremos un **certificado médico** cumplimentado por el **médico** que le trata a **usted**, a un **pariente cercano** o a cualquier persona con la que **usted** viaje o con la que se aloje durante el **viaje** y una copia de su certificado de defunción.

Demora en la salida

- Confirmación por escrito de la empresa de transporte (o sus agentes de asistencia en tierra) de la duración y el motivo de la demora.
- Recibos originales de las compras de comida y bebida o de alojamiento adicional en caso necesario.

Pérdida del transporte de salida

- Justificante del motivo de la pérdida del transporte de salida.
 - Fallo del **transporte público** – carta que confirme la duración y el motivo de la demora.
 - Avería – informe de la empresa que sufrió la avería en el que se indique la fecha y el problema del vehículo.
 - Problema en autopista – informe de dicha fecha de la autoridad de autopistas; además, **usted** deberá solicitar una confirmación por escrito de la policía o de los servicios de asistencia en carretera sobre la ubicación de la retención, el motivo de esta y de cuánto tiempo estuvo **usted** retenido/-a.
- Prueba de gastos adicionales de viaje/alojamiento ocasionados como resultado de una pérdida del transporte de salida.

Demora en la entrega del equipaje

- Parte de irregularidad de equipaje (PIR) de la compañía aérea o de su agente de asistencia en tierra.
- Carta de la compañía aérea donde se confirme el motivo y la duración de la demora y cuándo se le devolverán **sus** pertenencias.
- Recibos originales y detallados de todas las compras de emergencia realizadas.
- Notifique la reclamación por escrito dentro de los plazos previstos por la aerolínea y guarde una copia.
- Guarde todos los billetes y etiquetas de viaje para presentarlas junto con la reclamación. Todas las cantidades se refieren a gastos justificados con recibos que excedan de la indemnización abonada por la aerolínea.

Equipaje y dinero

- En caso de pérdida o robo de **objetos de valor**, informe policial que confirme que usted dio parte del incidente a la policía dentro de las primeras 24 horas desde que echó en falta el/los objeto(s).
- Si la empresa de transporte extravía o daña su **equipaje**, solicite un Parte de irregularidad de equipaje (PIR) y una carta de la aerolínea donde se confirme el artículo o los artículos extraviados. Guarde todas las etiquetas del equipaje cuando sea posible.
- Cuando se haya robado o perdido **dinero**, informe policial en el que se confirmen los hechos y qué se ha perdido, y los extractos bancarios/recibo de la oficina de cambio como justificante de titularidad.
- Un informe de daños y un presupuesto de reparación de los artículos dañados.
- Guarde los artículos dañados sin posibilidad de reparación, pues es posible que necesitemos inspeccionarlos.

Documentos de viaje

- Informe de la policía o la embajada que confirme que **usted** presentó la denuncia a las autoridades locales dentro de las primeras 24 horas desde que echó en falta **su** pasaporte.
- Recibos originales de los gastos adicionales de viaje o alojamiento.

Gastos médicos

- En caso de emergencia médica deberá ponerse en contacto con el **Servicio de Asistencia de Emergencia** lo antes posible.
- Para tratamiento ambulatorio (excluidas las fracturas) **usted** debería pagar el tratamiento. Guarde todos los recibos originales y obtenga un informe médico del hospital en el que se confirme la enfermedad o la lesión, el tratamiento y las fechas de ingreso y de alta cuando proceda.
- Se requiere un informe del **médico** para confirmar el tratamiento y los gastos médicos.
- Si existen gastos pendientes, envíe una copia de la factura pendiente. Le rogamos que indique en ella que está pendiente.

- Si incurre en gastos adicionales con la autorización previa del **Servicio de Asistencia de Emergencia**, adjunte los siguientes recibos:

Prestación por hospitalización

- Recibos originales de los gastos incidentales ocasionados
- Informe médico que confirme las fechas de ingreso y alta

Accidente personal y accidente en transporte público

- Una explicación detallada de las circunstancias que rodearon al incidente, incluidas pruebas gráficas, como fotografías y vídeo, cuando proceda.
- Datos completos de los testigos, aportando declaraciones escritas cuando sea posible.

Responsabilidad civil

- Una explicación detallada de las circunstancias que rodearon al incidente, incluidas pruebas gráficas, como fotografías y vídeo, cuando proceda.
- Cualquier escrito, citación u otra correspondencia recibida de un tercero.
- Datos completos de los testigos, aportando declaraciones escritas cuando sea posible.

Procedimiento de gestión de quejas

Sabemos que, a veces, por mucho que **nos** esforcemos, no lo hacemos todo bien. Si **usted** tiene una queja, es importante que sepa que **nos** comprometemos a prestarle un nivel de servicio y una atención al cliente excepcionales. Queremos estar informados de **su** queja para intentar darle una solución.

Si tiene una queja en relación con la CONTRATACIÓN de este seguro, incluida la forma en que se contrató **su** póliza o información sobre la misma, comuníquese con el agente emisor que le atendió en la contratación.

Si tiene alguna queja sobre una RECLAMACIÓN que ha presentado, comuníquese con White Horse Insurance Ireland dac como sigue:

Por escrito a:	Responsable del Servicio de atención al cliente (<i>Customer Experience</i>) White Horse Insurance Ireland dac Rineanna House Shannon Free Zone Shannon Condado de Clare República de Irlanda V14 CA36.
Email	complaints@white-horse.ie

Nuestro responsable de *Customer Experience* emitirá una respuesta definitiva a **su** reclamación. Si aun así no está conforme con nuestra decisión tras el procedimiento anterior, puede ponerse en contacto con:

Por escrito a:	Defensor del Cliente (Asegurado) D.A. Defensor, c/ Velázquez, 80, 1º Dcha, 28001 Madrid, España
Email y correo electrónico certificado	reclamaciones@da-defensor.org
Teléfono	+00 34 91 310 40 43

Si no está satisfecho con la resolución del Defensor del Cliente o no obtiene ninguna resolución en el plazo de dos meses, puede elevar el asunto a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).

Por escrito a:	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) P.º de la Castellana, 44, 28046 Madrid. España.
Email y correo electrónico certificado	reclamaciones@da-defensor.org
Sitio web:	www.dgsfp.mineco.gob.es
Teléfono	+00 34 91 339 7000

Protección de datos – White Horse Insurance Ireland dac

White Horse Insurance Ireland dac guarda **sus** datos personales de conformidad con todas las leyes aplicables en materia de protección de datos.

Para poder gestionar **su póliza** White Horse Insurance Ireland dac recabará y usará los datos personales que **usted** nos facilite. Este aviso es aplicable a toda aquella persona que esté cubierta por esta **póliza** de seguro y cuyos datos personales puedan ser tratados para la prestación de servicios de seguros y servicios relacionados.

Los datos personales podrán ser utilizados por **nosotros** para administrar su **póliza**, incluida la decisión de prestar una cobertura, suscripción y procesamiento de seguros y gestión de reclamaciones. También podemos usar **sus** datos personales para otros asuntos relacionados, como atención al cliente, análisis, gestión de quejas y detección y prevención de delitos. La información que **usted** nos ha suministrado podrá transferirse a otras aseguradoras a efectos de suscripción y reclamaciones o bien a otros terceros proveedores de servicios utilizados por nosotros para que podamos cumplir con **su** contrato de seguro.

Podemos enviar **sus** datos personales de manera confidencial a otras compañías que **nos** prestan servicios de tratamiento y almacenamiento de datos. Esto puede suponer enviar información a países fuera del Reino Unido, la Unión Europea o el Espacio Económico Europeo que no tengan los mismos niveles de legislación sobre privacidad de datos que el Reino Unido, la Unión Europea o el Espacio Económico Europeo. Cuando lo hagamos **nos** aseguraremos de que los datos se transfieren de forma segura y conforme a los requisitos regulatorios.

Usted dispone de varios derechos en relación con los datos personales que **nosotros** guardamos, incluido el derecho a solicitar el acceso a sus datos personales, a rectificar datos personales inexactos o a solicitar la eliminación o supresión de datos personales cuando esto no exista ninguna restricción por un conflicto de interés legítimo.

Este aviso explica determinados aspectos sobre cómo usamos **sus** datos y sobre cuáles son **sus** derechos en relación con **sus** datos personales; sin embargo, puede consultar más información sobre el uso que hacemos de **sus** datos revisando **nuestra** Política de privacidad completa. Puede consultar **nuestra** política de privacidad en **nuestro** sitio web www.whitehorseinsurance.eu. **Sus** datos se tratarán de acuerdo con nuestra Política de privacidad.

Protección de datos - GuardMe

En **GuardMe** International Insurance Solutions Limited ("guardme.ie"), hemos redactado nuestro aviso de privacidad de la forma más clara y transparente posible para ayudarle a comprender cómo recabamos y usamos sus datos.

Recabar los datos personales de nuestros titulares y sus beneficiarios en virtud de las pólizas es fundamental para poder ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios de seguros de alta calidad. Nos esforzamos por preservar la exactitud, la confidencialidad y la seguridad de todos los datos personales que recabamos. Nuestro aviso de privacidad expone nuestro cumplimiento con el Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD) y explica **sus** derechos como cliente nuestro. Tenemos unas normas muy estrictas sobre la recogida, el uso, la divulgación y el almacenamiento de datos personales y estamos plenamente comprometidos con la protección de la confidencialidad y la seguridad de los datos que usted nos facilita.

Nosotros podemos recabar de nuestros clientes información personal de terceros, por ejemplo, beneficiarios de las pólizas o sus familiares, que podrían estar incluidos en la póliza del cliente. Si usted como cliente, nos facilita información sobre un tercero, será responsabilidad suya asegurarse y confirmar que:

- ha informado a dicha persona de quiénes somos y de cómo vamos a usar sus datos personales, de acuerdo con lo expuesto en este aviso de privacidad; y
- dicha persona le ha dado permiso para que nos facilite esos datos personales y para que podamos usarlos del modo previsto en este aviso de privacidad.

La Empresa se compromete a proteger **su** privacidad. Al contratar **su** póliza o servicio **usted** presta su consentimiento a la recogida y el tratamiento de **sus** datos personales por nuestra parte, de conformidad con este aviso de privacidad/protección de datos. Esta información también podrá compartirse con terceros, como compañías de seguros, proveedores de prestaciones en virtud de la póliza de seguro o proveedores que prestan servicios a **GuardMe**.

La recogida y el tratamiento de **sus** datos personales por nuestra parte cumple con la legislación aplicable en materia de privacidad y protección de datos. Nos esforzamos por preservar la exactitud, la confidencialidad y la seguridad de **sus** datos personales. Recabamos, usamos o divulgamos sus datos personales únicamente con **su** permiso, que puede retirar en cualquier momento, sujeto a las restricciones legales y contractuales y con un preaviso razonable.

Solo recabamos aquella información que necesitamos para los fines que le hemos indicado. Guardamos nuestros archivos para poder suministrar y prestar productos y servicios de seguros que consideramos adecuados para **usted**. No venderemos **sus** datos personales.

Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos en privacyofficer@guardme.eu.

Este aviso explica determinados aspectos sobre cómo usamos **sus** datos y sobre cuáles son **sus** derechos en relación con **sus** datos personales; sin embargo, puede consultar más información sobre el uso que hacemos de **sus** datos revisando **nuestra** política de privacidad completa. Puede consultar esta política de privacidad en nuestro sitio web www.guardme.eu. **Sus** datos se tratarán de acuerdo con nuestra política de privacidad.