

TARJETA AMERICAN EXPRESS RENFE

Condiciones de los Seguros.



Seguros contratados por American Express Europe S.A. suscritos por Chubb European Group SE e Interpartner Assistance.

DESCRIPCIÓN DE LOS SEGUROS DE ACCIDENTES DE VIAJE, IMPREVISTOS, ASISTENCIA EN VIAJE, ASISTENCIA MÉDICA, EQUIPAJE Y PROTECCIÓN DE COMPRAS DE LA TARJETA AMERICAN EXPRESS RENFE EMITIDA POR AMERICAN EXPRESS EUROPE S.A.

En el presente documento se incluye una descripción de la cobertura del Seguro a favor de los Titulares de Tarjeta American Express Renfe en virtud del siguiente número de póliza: **ESDAFY00219**.

El Seguro está suscrito y ofrecido por Chubb European Group SE, en adelante "La Compañía". Tan sólo por ser titular de la Tarjeta American Express Renfe siempre que el importe de los billetes de viaje en transporte público hayan sido abonados totalmente con cargo a la Tarjeta American Express Renfe se beneficiará de las presentes coberturas.

El presente Documento tiene carácter puramente informativo y para cualquier conflicto o litigio se estará a lo dispuesto en las Condiciones Generales, Especiales y Particulares de la póliza. La anulación de la titularidad de la Tarjeta, objeto de la póliza, llevará consigo simultáneamente la pérdida de los derechos que la póliza concede y la baja de la condición de Asegurado.

El Tomador del Seguro se reserva el derecho de modificar o anular las coberturas de la póliza sin previa notificación a los Asegurados.

En caso de cualquier reclamación relativa al presente Seguro debe ponerse en contacto con:

Chubb European Group SE Paseo de la Castellana 141, Planta 6, 28046 Madrid – Teléfono +902 100 044.

La presentación de una reclamación no exime al Titular de su responsabilidad de liquidar la cuenta de su Tarjeta American Express Renfe de acuerdo con su Contrato de Titular de la Tarjeta.

Chubb European Group SE, Sucursal en España, con domicilio en el Paseo de la Castellana 141, Planta 6, 28046 Madrid y C.I.F. W-0067389-G. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 19.701, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M346611, Libro de Sociedades. Entidad Aseguradora, cuyo capital social es de 896,176,662€, con sede en Francia y regulada por el código de seguro francés, inscrita en el Registro Comercial de Nanterre con el número 450 327 374 y domicilio social en la Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, France. Supervisada por la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con código de inscripción E-0155.

I. SEGURO DE ACCIDENTES DE VIAJE

► DEFINICIONES

A efectos de la cobertura se entiende por:

- Lesión corporal, se entiende por tal aquella lesión corporal que:
 - Haya sido causada por un accidente ocurrido mientras la persona asegurada estaba garantizada bajo esta póliza, y
 - Tenga como resultado el fallecimiento o la pérdida de un miembro cubierto en la póliza, y
 - Origine la pérdida o fallecimiento por tal lesión corporal.
- La "pérdida" según se indica anteriormente, con referencia a una mano o un pie, significa la completa separación de, o por encima de la muñeca o tobillo, y con respecto a un ojo significa la pérdida irrecuperable completa de la visión de tal ojo.
- Para cualquiera de los casos, cuando el grado de Invalidez Permanente y Absoluta dictaminado por los Organismos Competentes



sea superior al 66%, la indemnización a pagar será el 100% de la Suma Asegurada, quedando sin efecto el cuadro de pérdidas corporales indicadas anteriormente.

4. Viaje Asegurado, aquel viaje realizado por la persona asegurada, entre un punto de partida y de destino, ambos indicados en el billete, en un medio de transporte público que tenga comienzo durante la vigencia de la póliza y cuyo importe total haya sido cargado en la Tarjeta American Express Renfe, con anterioridad al siniestro.
5. Secuestro, el control del Medio de Transporte Público en el que viaja la Persona Asegurada, se transfiere contra la voluntad de la tripulación a una o varias personas que han utilizado o amenazado con utilizar medios violentos para obtener dicho control.
6. Persona Asegurada:
 - Todo Titular de la Tarjeta American Express Renfe que se encuentre como pasajero de un transporte público, según se define en póliza, cuyo billete haya sido abonado en su totalidad con dicha Tarjeta.
 - Igualmente se considerará como Asegurado a cualquier persona cuyo billete sea abonado en su totalidad por el Titular de esta Tarjeta y con cargo a la misma.
7. Medio de Transporte Público significa cualquier vehículo de transporte por aire, tierra o agua, con la debida licencia para el transporte de pasajeros, con publicación de tarifas para usuarios y previo pago de un billete.

► DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

Las sumas aseguradas serán indemnizadas únicamente si la persona asegurada sufriera una lesión como consecuencia de:

1. Un accidente que ocurra mientras se encuentre como pasajero dentro de un medio de transporte público, así como al subir o bajar de éste o por atropello del mismo.
2. Un accidente que ocurra en el día de salida programado al dirigirse directamente, desde el domicilio particular o el lugar de trabajo de la persona asegurada, al aeropuerto, puerto o estación o mientras se encuentra en dichas instalaciones, con el fin de subir a bordo de un transporte público a los efectos de realizar un viaje cubierto.
3. Un accidente que ocurra cuando la persona asegurada se encuentra en las instalaciones de un aeropuerto, puerto o estación, o después de bajar de un medio de transporte público utilizado para realizar un viaje cubierto.
4. Un accidente que ocurra cuando la persona asegurada se dirige directamente desde el aeropuerto, puerto o estación al domicilio particular o lugar de trabajo en el día de llegada.

La Compañía indemnizará a la persona asegurada o a sus beneficiarios las sumas aseguradas más abajo indicadas si la pérdida originada por la lesión se produce dentro del período máximo de 100 días desde la fecha del accidente que causó la lesión y siempre que la póliza continúe vigente.

► CONDICIONES DE LOS SEGUROS

Si como consecuencia de un accidente la persona asegurada sufriera varias lesiones, la Compañía indemnizará sólo y únicamente por la mayor sufrida, según se especifica en el cuadro de las sumas aseguradas.

Si la persona asegurada hubiera sufrido, durante la vigencia de la póliza, algún accidente y como consecuencia del mismo la Compañía hubiera indemnizado, dichas indemnizaciones serán acumulables en posibles nuevos accidentes, no siendo factible para el asegurado el percibir un capital mayor del que figura en el apartado de sumas aseguradas.

Si el fallecido asegurado es menor de 14 años, únicamente se reembolsarán los gastos incurridos en el sepelio, quedando sin efecto la indemnización por pérdida de vida que se indica en el apartado de sumas aseguradas.

► GARANTÍAS

Muerte	100% de la Suma Asegurada
Invalidez Permanente y Absoluta	100% de la Suma Asegurada
Pérdida de ambas manos o ambos pies	100% de la Suma Asegurada
Pérdida de una mano y un pie	100% de la Suma Asegurada
Pérdida de la vista completa de ambos ojos	100% de la Suma Asegurada
Pérdida completa de la vista de un ojo, una mano o un pie	100% de la Suma Asegurada
Pérdida de una mano o un pie	50% de la Suma Asegurada
Pérdida de la vista completa de un ojo	50% de la Suma Asegurada



▶ SUMAS ASEGURADAS

La Suma Asegurada por persona se establece en 750.000 €

▶ SECUESTRO

En caso de producirse un secuestro, la Compañía reembolsará a la Persona Asegurada los gastos incurridos como consecuencia de tal secuestro hasta el máximo de 5.000 €.

▶ INDEMNIZACIONES MÁXIMAS

En ningún caso si la persona asegurada tuviera más de una Tarjeta de American Express, la Compañía estaría obligada a indemnizar en exceso de las sumas aseguradas.

Únicamente para el Titular, y si es poseedor de otra Tarjeta American Express además de la American Express Renfe, en caso de siniestro, será indemnizado por la que tenga mayor cobertura independientemente de la Tarjeta que utilice para comprar el billete de viaje que da origen a la cobertura.

▶ EXPOSICIÓN Y DESAPARICIÓN

Cuando a consecuencia de un accidente cubierto por la póliza, la persona asegurada esté inevitablemente expuesta a elementos, y como resultado de esta circunstancia sufra un accidente por el que tenga derecho a indemnización, el mismo quedará cubierto bajo los términos de esta póliza.

Si el cuerpo de la persona asegurada no ha sido encontrado en un año (52 semanas) después de la desaparición, hundimiento o naufragio del vehículo en el cual se encontraba la persona asegurada, en el momento del accidente, se supondrá que la persona asegurada sufrió la pérdida de la vida como resultado de daños corporales causados por tal accidente, si no se demuestra lo contrario.

▶ PRIMA

La prima o coste del Seguro es pagada por American Express Europe S.A.

▶ EXCLUSIONES

La póliza no garantiza cualquier siniestro que ocasione la muerte o lesiones corporales, que sea causado por, o que resulte de:

1. Suicidio o intento de suicidio encontrándose el asegurado en plenas facultades mentales, o lesiones, o daños ocasionados a sí mismo o intento de tales hechos, aún cuando ocurra con facultades mentales disminuidas.
2. El infarto de miocardio, derrame cerebral, síncope, embolias, hemorragias u otras enfermedades similares, aún cuando fueran dictaminadas como accidente laboral.
3. Guerra declarada o no declarada, o cualquier acción derivada de las mismas.
4. Servicio en las fuerzas armadas de cualquier país u organismo internacional.
5. La participación activa del Asegurado en delitos o la resistencia de éste a ser detenido. Cualquier imprudencia o negligencia grave del Asegurado que sea notoriamente peligrosa.
6. Los accidentes sufridos por la persona asegurada como resultado del abuso del alcohol, o drogas, o en estado de embriaguez, entendiéndose que hay estado de embriaguez cuando el grado de alcoholemia sea superior al que establece la ley en cada momento.
7. Reacción o radiación nuclear.
8. La descarga, dispersión, filtración, migración, escape o liberación, ya sea real, supuesta o como amenaza, de material, gas, materia o contaminación biológica, química, nuclear o radiactiva peligrosos o exposición a los mismos.

▶ BENEFICIARIOS

Las personas aseguradas serán beneficiarios en los casos de pérdida de miembros. Sin embargo, en caso de fallecimiento se considerarán beneficiarios, salvo que exista designación expresa por parte de la persona asegurada, por el siguiente orden de preferencia y excluyente:

- Cónyuge.
- Hijos por partes iguales.
- Los Titulares de Tarjetas Suplementarias

“Titular de Tarjeta Suplementaria” significa una persona que ha sido designada por el Titular que dispondrá de una Tarjeta adicional y que también estará cubierto por las prestaciones del seguro que se incluye en la Tarjeta.

Para establecer una designación expresa de beneficiarios deberá comunicarse a través de American Express mediante carta certificada. Esta designación tomará efecto desde el momento que la Compañía tenga conocimiento y prevalecerá sobre lo indicado anteriormente.

II. SEGURO DE IMPREVISTOS EN VIAJE Y DE EQUIPAJES

► DEFINICIONES

A efectos de la cobertura se entiende por:

1. Vuelo Asegurado, significa un vuelo que:
 - Dé comienzo durante la vigencia de la Póliza, en el que una Persona Asegurada tenga reserva para viajar, cuyo precio completo haya sido abonado con cargo a la Tarjeta American Express Renfe con anterioridad a la hora de salida programada, y
 - Se lleve a cabo en un avión de una línea aérea, con licencia de las autoridades competentes para el transporte aéreo de pasajeros, y
 - Se trate de un transporte aéreo programado, con licencia, certificado o autorización similar para volar y que mantenga horarios y tarifas publicadas para el servicio de transporte de pasajeros entre aeropuertos identificados y a horas igualmente identificadas según aparezcan publicadas en la guía mundial OAG o publicación similar.
2. Viaje Asegurado, significa un viaje dentro del ámbito geográfico, con una duración no superior a 60 días consecutivos, que comience y termine dentro del período de validez de la Tarjeta American Express Renfe.
3. Ámbito geográfico, significa cualquier lugar del mundo, incluido España, a partir de 30 Km desde el lugar de residencia habitual de la Persona Asegurada (15 Km en el caso de las Islas Baleares y Canarias) excepto si en las garantías se indica expresamente que la cobertura sólo es válida en el extranjero.
4. Retraso del vuelo y Cancelación del vuelo, significa que la salida de un Vuelo Asegurado se retrasa más de 4 horas con respecto a su hora de salida programada o se cancela, y que la Persona Asegurada no tiene a su disposición un medio de transporte alternativo en el plazo de las 4 horas posteriores a la hora de salida programada.
5. Persona Asegurada, la persona física, residente en España o Andorra, Titular de una Tarjeta American Express Renfe, su cónyuge, ascendientes o descendientes en primer grado que con ella convivan y a su cargo, aunque viajen por separado.
6. Embarque denegado involuntariamente, significa que la Persona Asegurada ha realizado o intentado realizar la facturación para un Vuelo Asegurado, dentro del horario publicado de facturación, y se le ha denegado contra su voluntad la posibilidad de embarcar como consecuencia de una situación de sobreventa de billetes ("overbooking")
7. Retraso del equipaje, significa que el equipaje facturado que acompaña a la Persona Asegurada no se entrega en el plazo de 6 horas tras la llegada del Vuelo Asegurado a su punto de destino.
8. Pérdida o Daños del equipaje, significa que el equipaje facturado que acompaña a la Persona Asegurada:
 - No se ha entregado en el plazo de 120 horas tras la llegada del Vuelo Asegurado, a su punto de destino o está dañado a su llegada al destino y
 - La Persona Asegurada efectúa una reclamación ante el transportista y recibe una indemnización.
9. Retraso prolongado del equipaje, significa que el equipaje facturado que acompaña a la Persona Asegurada no se ha entregado en el plazo de 72 horas tras la llegada del Vuelo Asegurado a su punto de destino.
10. Pérdida de conexiones, significa que la Persona Asegurada pierde el Vuelo Asegurado de continuación confirmado, en el punto de trasbordo:
 - Debido al retraso en la llegada del Vuelo Asegurado de conexión anterior confirmado de la Persona Asegurada, y
 - La Persona Asegurada no tiene a su disposición ningún transporte de continuación alternativo en el plazo de las 4 horas posteriores a la hora real de llegada del Vuelo Asegurado de entrada.
11. Transportista aéreo: toda empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida.

► DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS

1. Retraso del Vuelo y Cancelación del Vuelo:

Cuando un vuelo regular confirmado tenga un retraso de más de cuatro horas, se anule por causas extraordinarias y si no existe posibilidad de tomar otro transporte alternativo dentro de las cuatro horas siguientes, la Compañía reembolsará a la Persona Asegurada los gastos de primera necesidad que razonablemente pueda efectuar, en metálico o con cargo a una Tarjeta American Express, hasta un límite máximo de 180 €. Esta garantía no será válida en el aeropuerto de inicio de viaje.

2. Embarque denegado involuntariamente:

En el caso de que un Asegurado haya facturado o intentado facturar en un vuelo regular confirmado, dentro del plazo adecuado e involuntariamente se ve impedido de realizar el correspondiente embarque como consecuencia de una situación de sobreventa de billetes ("overbooking"), la Compañía reembolsará al Asegurado los gastos de primera necesidad que razonablemente pueda



efectuar en metálico o con cargo a una Tarjeta American Express durante el tiempo que transcurra entre el vuelo en el que hubiera debido embarcar y el vuelo en el que realmente haya embarcado, hasta un límite máximo de 120 €.

Además, si el retraso afecta a la Persona Asegurada durante más de 6 horas o se produce después de las 22:00 horas en la fecha de salida programada, lo que antes tenga lugar, la Compañía reembolsará a la Persona Asegurada hasta el límite de 480 € adicionales por los gastos de primera necesidad que razonablemente pueda efectuar, en metálico o con cargo a una Tarjeta American Express, antes de la salida real o en las 30 horas posteriores a las 6 horas de retraso, lo que antes tenga lugar.

En cualquier caso la Compañía indemnizará hasta un máximo de 5 siniestros por cada anualidad de Seguro.

3. Pérdida de Conexiones:

Cuando una Persona Asegurada pierda su vuelo de conexión ya confirmado en el punto de trasbordo, debido a una llegada tardía del primer vuelo regular y no tenga la posibilidad de un transporte alternativo para continuar el viaje, dentro de las cuatro horas siguientes a la hora real de la llegada de su primer vuelo, la Compañía reembolsará a la Persona Asegurada los gastos de primera necesidad que razonablemente pueda efectuar, en metálico o con cargo a una Tarjeta American Express, hasta un límite máximo de 120 €.

4. Retraso de Equipaje o Retraso prolongado de Equipaje:

La Compañía reembolsará a la Persona Asegurada los gastos efectuados en metálico o con cargo a una Tarjeta American Express, en el destino programado, incurridos por la compra urgente de ropa y artículos de primera necesidad antes de la recuperación del equipaje y de acuerdo con lo siguiente:

- Retraso de Equipaje (6 horas), hasta 120 €
- Retraso prolongado de Equipaje (72 horas), hasta 180 € adicionales

En cualquier caso la Compañía indemnizará hasta un máximo de 3 siniestros por cada anualidad de Seguro.

5. Pérdida o Daños del Equipaje:

En este caso y tal como se define en la póliza cuando la Persona Asegurada sufra la pérdida o daños en el equipaje, la Compañía indemnizará hasta un máximo de 900 €, esta cantidad será de 90 € en el caso de relojes, cámaras fotográficas, videocámaras, ordenadores portátiles y pieles.

En cualquier caso, de los importes anteriores deberán deducirse, no obstante, los importes previamente reembolsados por el transportista y eventualmente pagados en virtud del Apartado 4 (anterior).

► EXCLUSIONES

1. El Seguro no cubre el Retraso de equipaje o Retraso prolongado de equipaje en los siguientes casos:
 - En el vuelo de regreso de la Persona Asegurada a su lugar de residencia.
 - Como consecuencia de la confiscación o requisa, por parte de las autoridades aduaneras u otra autoridad gubernamental.
2. La Compañía no reembolsará ninguna cantidad:
 - En concepto de artículos adquiridos en zona libre de impuestos ("Duty Free") o gastos telefónicos o viajes alternativos como consecuencia de Retraso del Vuelo y Cancelación del Vuelo o Pérdida de Conexiones o Embarque denegado involuntariamente, o bien
 - Si la Persona Asegurada no informa a los responsables pertinentes de la línea aérea de la pérdida del equipaje en el punto de destino y obtiene un informe de anomalías de pertenencias o no toma las medidas adecuadas para proteger o recuperar el equipaje objeto de retraso o pérdida, o bien
 - En el caso de Embarque denegado involuntariamente por el que la Persona Asegurada acepte voluntariamente la indemnización de la línea aérea a cambio de no embarcar, o bien
 - Si la Persona Asegurada no obtiene pruebas relativas al Retraso del Vuelo y Cancelación del Vuelo o Pérdida de Conexiones o Embarque denegado involuntariamente.
3. En el caso de Pérdida o Daños del Equipaje, la Compañía no indemnizará en caso de dinero efectivo, valores, cheques de viaje, sellos de correos o sellos de colección.

► OTRAS CONDICIONES

1. Como base de cualquier reclamación, la Persona Asegurada deberá proporcionar a la Compañía los siguientes documentos, y cualquier dato adicional que solicite la Compañía:



- Una copia del billete del Vuelo Asegurado.
 - El programa del itinerario mediante el que se compruebe que el billete correspondiente al vuelo programado fue cargado en la Tarjeta American Express Renfe.
 - Confirmación por escrito del Retraso del Vuelo y Cancelación del Vuelo, Pérdida de Conexiones o Embarque denegado involuntariamente suministrada por la línea aérea, y su confirmación de que no hubo otra alternativa disponible en las siguientes 4 horas.
 - Con relación al Retraso de Equipaje o Retraso prolongado de Equipaje, el informe de anomalías de pertenencias obtenido de la línea aérea.
 - Los correspondientes recibos de cuenta de Tarjeta American Express o recibos de efectivo de todos los gastos.
 - Con respecto al Retraso o Pérdida de equipaje, la Persona Asegurada deberá proporcionar la siguiente documentación:
 - El informe de anomalías de pertenencias obtenido de la línea aérea.
 - Una copia de la reclamación inicial presentada ante la línea aérea.
 - Datos del pago compensatorio recibido de la línea aérea.
2. Las horas de salida, el trasbordo y los puntos de destino se determinarán con referencia al billete del Vuelo Asegurado de la Persona Asegurada.
 3. Los gastos de toda la información o pruebas requeridos por la Compañía correrán a cargo de la Persona Asegurada.
 4. Todas las cantidades pagaderas en virtud de una reclamación se abonarán en la Tarjeta American Express Renfe.

III. SEGURO DE PROTECCIÓN DE COMPRA CONTRA ROTURAS

► DEFINICIONES

A efectos de la cobertura se entiende por:

1. Artículo admisible: significa un artículo adquirido durante la vigencia de la póliza y:
 - Adquirido únicamente para uso personal.
 - Cuyo coste se ha cargado en la Tarjeta American Express Renfe.
 - Que no está incluido en la relación de artículos excluidos por la Compañía.
2. Precio de adquisición, significa la menor de las cantidades indicadas en el extracto de facturación o el recibo de la tienda correspondiente al Artículo admisible.
3. Persona Asegurada, la persona física, residente en España o Andorra, Titular de una Tarjeta American Express Renfe.
4. Franquicia, es la cantidad que no incluye el Seguro y que corre a cargo de la Persona Asegurada y que a efectos de la cobertura asciende a 30 € por cada incidente.

► DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS

En el caso de producirse daños físicos directos por rotura en el artículo admisible en el plazo de 90 días a partir de la fecha de compra, la Compañía, a su criterio, sustituirá o reparará el citado artículo admisible o abonará en la Tarjeta American Express Renfe de la Persona Asegurada una cantidad no superior al precio de adquisición del artículo admisible.

En cualquier caso, la Compañía no pagará a la Persona Asegurada más de 1.200 € por incidente y de 6.000 € por Titular de la Tarjeta garantizada por el presente Seguro en un período de 12 meses.

► EXCLUSIONES

La Compañía no realizará pagos en concepto de:

1. La póliza no cubrirá los primeros 30 € de cada incidente (franquicia).
2. Daños en Artículos admisibles causados por trato físico incorrecto por parte de la Persona Asegurada.
3. Los artículos que se han perdido/dañado por no seguir las recomendaciones del fabricante.
4. Daños físicos directos en los Artículos admisibles adquiridos de forma fraudulenta por la Persona Asegurada.
5. Reclamaciones falsas o fraudulentas.
6. Desgaste normal de los Artículos admisibles.
7. Daños en los Artículos admisibles causados por defecto del producto.
8. Daños físicos directos en los Artículos admisibles como consecuencia del hurto en un vehículo a motor o su sustracción.
9. Daños físicos directos en los Artículos admisibles causados por guerras, invasiones, hostilidades, rebeliones, insurrección, confiscación por orden de autoridades gubernamentales o públicas, o derivados de actos o actividades ilícitas.
10. Daños físicos directos que afecten a:
 - Joyas, relojes, metales preciosos y piedras preciosas contenidos en equipaje salvo que se transporte en la mano y bajo la supervisión personal de la Persona Asegurada o de un acompañante que viaje con ella y al que conociera con anterioridad.
 - Efectivo o equivalentes, cheques de viaje, tickets u otro tipo de instrumentos negociables.
 - Animales y plantas vivas, así como bienes perecederos.
 - Artículos y equipos electrónicos, incluidos sin perjuicio de otros, los equipos de música estéreos, reproductores MP3, ordenadores o equipos asimilados cuando se encuentren en el lugar de trabajo de la Persona Asegurada.

► OTRAS CONDICIONES

1. Este seguro es complementario y no sustituye a otros seguros que cubran los daños físicos directos de un Artículo admisible. La Compañía única y exclusivamente abonará pagos en la medida en que no sean pagaderos por otro seguro.
2. Las reclamaciones relativas a un Artículo admisible que forme parte de una pareja o conjunto se pagarán por el Precio de adquisición total de la Pareja o Conjunto, siempre que los artículos no se puedan utilizar ni reemplazar de forma individual.
3. Si la Persona Asegurada adquiere el Artículo admisible como regalo para otra persona, la Compañía abonará, si así lo decidiese, una reclamación válida al destinatario, a condición de que la Persona Asegurada efectúe la reclamación.



4. Si un Artículo admisible se paga parcialmente con la Tarjeta American Express Renfe, la Compañía sólo abonará el porcentaje de dicho pago parcial con respecto al Precio de adquisición.
5. La Persona Asegurada debe poner el debido cuidado y hacer todo lo razonable en la práctica para evitar los daños físicos directos a un Artículo admisible.
6. La Persona Asegurada deberá remitir a la Compañía, previa solicitud de ésta y a cargo de la Persona Asegurada, los artículos o piezas dañados de una pareja o conjunto, y ceder los derechos legales de reclamación a la parte responsable hasta el límite de la cantidad satisfecha por la Compañía. La Compañía no podrá ejercer los derechos legales de recuperación en detrimento de la Persona Asegurada. No obstante, la Persona Asegurada incurrirá en responsabilidad si los derechos de repercusión de la Compañía resultan perjudicados a causa de las acciones u omisiones de la Persona Asegurada. En el caso de que la Compañía y cualquier otro Asegurador emprendan acciones de recuperación contra un tercero responsable, las cantidades recuperadas se repartirán entre la Compañía y el otro Asegurador en proporción a los respectivos intereses. Todo tipo de recuperación obtenida será única y exclusivamente en beneficio de la Compañía.
7. La póliza y las cuestiones relativas a la Protección de Compras se regirán por la legislación española. La Compañía y la Persona Asegurada, al presentar una reclamación con arreglo a la póliza, se someterán al fuero exclusivo de los tribunales españoles competentes o, más concretamente, los correspondientes al domicilio de la Persona Asegurada, con respecto a la póliza y las cuestiones antes mencionadas.

Todos los términos y condiciones descritos en este certificado están de acuerdo con los términos de la póliza que obra en poder de American Express Europe S.A.

DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS DEL SEGURO DE ASISTENCIA, QUE INCLUYE ASISTENCIA EN VIAJE Y ASISTENCIA DE EMERGENCIAS MÉDICAS DE LA TARJETA AMERICAN EXPRESS RENFE EMITIDA POR AMERICAN EXPRESS EUROPE S.A.

Inter Partner Assistance SA., directamente y a través de sus sucursales (y de cualquier empresa del grupo AXA designada por IPA), proporcionará y administrará los Beneficios y Servicios disponibles en virtud de la presente póliza. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA, informa al Tomador del seguro que la legislación aplicable es la española y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, el organismo de control. Asimismo, se informa que en caso de liquidación de esta entidad Aseguradora sería de aplicación la normativa belga por ser la matriz INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., con domicilio social en Avenue Louise, 166 Bte 1.1050 Bruxelles (Bélgica).

Para beneficiarse de la cobertura actual, los gastos de transporte o los gastos de alojamiento deben haber sido abonados íntegramente con la Tarjeta American Express Renfe.

► DEFINICIONES

1. **Persona cubierta / Beneficiario:** la persona física, residente en España, Titular de una American Express Renfe Básica, su cónyuge o persona que conviva con el Titular, los niños dependientes del Titular de la Tarjeta que vivan en su misma dirección y dependan fiscalmente de él y los Titulares de Tarjetas Suplementarias.
Titular de Tarjeta Suplementaria significa una persona que ha sido designada por el Titular que dispondrá de una Tarjeta adicional y que también estará cubierto por las prestaciones del seguro que se incluye en la Tarjeta.
2. **Pariente próximo** significa su esposa, marido o pareja (con quien usted haya estado viviendo de forma continuada durante al menos 6 meses), abuela, abuelo, madre, suegra, padre, suegro, hermana, cuñada, hermano, cuñado, hija, nuera, hijo, yerno, nieta, nieto o tutor legal.
3. **Ámbito territorial:** el seguro tiene validez en el mundo entero y en España y Andorra, a partir de 30 Km de la residencia habitual del beneficiario (15 Km. en Baleares y Canarias), excepto las garantías en las que conste expresamente que sólo serán válidas en el extranjero. Para los residentes en Andorra, la noción extranjero no incluye Francia ni España.
4. **Profesión de carácter manual** significa trabajo que conlleve la implicación práctica en la instalación, mantenimiento o reparación de plantas eléctricas, mecánicas o hidráulicas (distinta del desempeño puramente gerencial o de supervisión, comercial o administrativo), o la realización de un oficio de fontanero, electricista, técnico de luz o de sonido, carpintero, pintor, decorador o constructor, o trabajo manual de cualquier tipo.
5. **Emergencia médica** significa sufrir una lesión corporal o una enfermedad repentina e imprevista, o dolor dental por el beneficiario, durante el transcurso de un Viaje, que requiera tratamiento médico inmediato, que no pueda esperar hasta el regreso del beneficiario



a su lugar de residencia, según la consideración de un médico colegiado y nuestro responsable médico y que no esté motivado por una Afección médica previa.

6. **Afección médica previa** significa cualquier afección médica existente antes de su viaje, que le afecte a usted o cualquier persona de la que dependa su viaje, incluidos los Parientes próximos. lo que incluye (sin limitación):
 - Una afección por la que usted se encuentre en una lista de espera para Tratamiento con ingreso hospitalario;
 - Una afección remitida a un especialista médico o la causa de Tratamiento con ingreso en los seis meses anteriores a su viaje;
 - Una afección que haya requerido iniciar un Tratamiento o el cambio del mismo en los 3 meses anteriores a su viaje;
 - Una afección por la que usted deba someterse a exámenes médicos, quirúrgicos o psiquiátricos cada 12 meses o con mayor frecuencia;
 - Una afección para la que un médico colegiado haya emitido un pronóstico terminal.
7. **Tratamiento** significa procedimientos quirúrgicos o médicos, cuyo único propósito sea la curación o alivio de enfermedades o lesiones graves, y sean efectuados por un médico colegiado.
8. **Validez:** para poder beneficiarse de las prestaciones garantizadas, el beneficiario debe tener su domicilio en España, residir habitualmente en él y su tiempo de permanencia, fuera de dicha residencia habitual, no exceder de los 60 días por viaje o desplazamiento. Cada viaje debe comenzar y terminar en el País de residencia.
9. **Deportes de invierno** significa la práctica del esquí y snowboard, deslizamiento en tobogán, esquí glaciar, monoesquí, conducción de vehículos de nieve y patinaje sobre hielo al aire libre en pistas públicas reconocidas.
10. **Duración:** la duración de este Seguro, con respecto al beneficiario, va ligada a la vigencia de la Tarjeta American Express Renfe.

► INFORMACIÓN IMPORTANTE

1. American Express Europe ha autorizado al Asegurador a recibir directamente del Beneficiario su petición de asistencia y a responder directamente al Beneficiario.
2. Este seguro tiene carácter suplementario y no sustituye a otros seguros que cubran las mismas garantías. Usted podrá elegir con qué Asegurador ponerse en contacto.
3. Para que el Asegurador pueda evaluar los hechos de una situación médica, el Titular tendrá que liberar al médico que le esté tratando de sus obligaciones de confidencialidad.
4. En caso de necesidad de asistencia, póngase en contacto con el Asegurador en el número 93-496 39 36, para notificarles el número de la Tarjeta American Express, y toda la información que le sea posible, así como su teléfono de contacto. Todos los servicios están disponibles 24 horas al día y los 365 días al año.
5. Para cumplir correctamente con las condiciones del seguro, es indispensable que el Beneficiario contacte con el Asegurador para obtener su autorización, en cuanto se produzca el evento que pueda dar lugar a una reclamación. Para todas las reclamaciones, es imprescindible que se faciliten al Asegurador los documentos originales en un plazo de 1 mes después de la vuelta al domicilio del Titular. Conserve copia de todos los documentos que envíe al asegurador. El incumplimiento injustificado de esta obligación, puede motivar que su reclamación no sea cursada.
6. El Beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para minimizar el riesgo de reclamación y evitar el peligro excepto en un intento de salvar vidas humanas.
7. El Asegurador no se hará cargo de ninguna reclamación cuando el Beneficiario haya causado intencionadamente la misma, haya actuado con imprudencia temeraria o haya intentado engañar al Asegurador.
8. En el caso de su repatriación, usted debe proporcionar al Asegurador los billetes de viaje sin uso que habría utilizado en caso de no haberse producido el hecho objeto de la reclamación.
9. No se prestará cobertura o servicio en países oficialmente sometidos a embargo por Naciones Unidas o declarados inseguros por la Agencia Gubernamental encargada de analizar las condiciones de viaje internacional.
10. Todos los anticipos, comisiones por entrega o transferencia, y compras realizadas en nombre del beneficiario del servicio, se cargarán en la cuenta de la Tarjeta American Express, previa autorización de American Express.
11. No se responde de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado. En todo caso, si no fuera posible una intervención directa, el beneficiario será reembolsado a su regreso a España, o en caso de necesidad, en cuanto se encuentre en un país donde no concurren las anteriores circunstancias, de los gastos en que hubiera incurrido y se hallen garantizados, mediante la presentación de los correspondientes justificantes.
12. Como ciudadano o residente de la Unión Europea con intención de viajar dentro de la Unión Europea, el Asegurador le aconseja que lleve consigo su TSE (Tarjeta Sanitaria Europea), que le dará derecho a recibir cierto grado de atención sanitaria gratuita en la mayor parte de los países de la Unión Europea.

IV. SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE Y ASISTENCIA MÉDICA

► DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS

1. Transporte o repatriación sanitaria de heridos y enfermos.
En caso de sufrir el beneficiario una enfermedad o accidente, el Asegurador se hará cargo:
 - De los gastos de transporte en ambulancia hasta la clínica u hospital más próximo.
 - Del control por parte del equipo médico del Asegurador, en contacto con el médico que atienda al beneficiario herido o enfermo, para determinar las medidas convenientes al mejor tratamiento a seguir y el medio más idóneo para su eventual traslado hasta otro centro hospitalario más adecuado o hasta su domicilio.
 - De los gastos de traslado por el medio de transporte más adecuado, del herido o enfermo, según lo decidido por el responsable médico del asegurador, hasta el centro hospitalario prescrito o a su domicilio habitual. Si el beneficiario fuera ingresado en un centro hospitalario no cercano a su domicilio, el Asegurador se hará cargo, en su momento, del subsiguiente traslado hasta el mismo.
2. Regreso anticipado del beneficiario a causa de fallecimiento de un familiar.
Si en el transcurso de un viaje falleciera en España un pariente próximo y en el caso de que el medio utilizado para su viaje o el billete contratado de regreso no le permitiera anticipar el mismo, el Asegurador se hará cargo de los gastos de su transporte hasta el lugar de inhumación en España del familiar y, en su caso, de los de un billete de regreso al lugar donde se encontraba al producirse el evento, si por motivos profesionales o personales precisara proseguir su viaje.
3. Billeto de ida y vuelta para un familiar en el extranjero.
Cuando el beneficiario se encuentre hospitalizado y su internación se prevea de duración superior a los 5 días, el Asegurador organizará y pagará el viaje de ida y vuelta y alojamiento de hotel hasta el límite de 75 € por noche durante un máximo de diez noches para que un Pariente próximo visite al Beneficiario objeto del seguro, si éste viaja solo y el responsable médico del Asegurador lo considera necesario.
Además el asegurador organizará y pagará el viaje de ida y vuelta desde su lugar de residencia para que un Pariente próximo recoja y lleve de regreso a una Persona cubierta menor de 18 años, de quien usted no pueda ocuparse físicamente. Si usted no puede designar a una persona, el Asegurador seleccionará una persona competente.
4. Adelanto de fondos.
En caso de emergencia, proporcionaremos un anticipo de hasta 3.000€ si su dinero en efectivo, cheques de viajero o tarjetas de crédito se han extraviado o han sido robadas, y no existen otros medios para que usted pueda obtener fondos. Los avances se harán sólo si usted nos permite debitar una tarjeta de crédito o débito por adelantado. Pueden aplicarse cargos por transferencia.
5. Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero.
Si a consecuencia de una enfermedad o de un accidente el beneficiario necesita asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica u hospitalaria, el Asegurador se hará cargo de:
 - Los gastos y honorarios médicos y quirúrgicos.
 - Los gastos farmacéuticos prescritos por un médico.
 - Los gastos de hospitalización.
 La cantidad máxima cubierta por beneficiario, por el conjunto de los citados gastos que se produzcan en el extranjero, es de 9.000 €.
6. Gastos para tratamientos odontológicos de urgencia en el extranjero.
Si a consecuencia de la aparición de problemas odontológicos agudos como infecciones, dolores o traumas que requieran un tratamiento de urgencia, el Asegurador se hará cargo de los gastos inherentes al citado tratamiento hasta un máximo de 250 €. No se incluyen gastos relacionados con dentadura postiza, fundas y ortodoncia.
7. Gastos de prolongación de estancia en un hotel en el extranjero.
Cuando sea de aplicación la garantía núm. 5. de pago de gastos médicos, el Asegurador se hará cargo de los gastos de prolongación de estancia del beneficiario en un hotel, después de la hospitalización y bajo prescripción médica, hasta un importe de 100 €. por día y con un máximo de 5 días.
8. Transporte o repatriación del beneficiario fallecido.
El Asegurador se hará cargo de todas las formalidades a efectuar en el lugar del fallecimiento del beneficiario, así como el transporte o repatriación hasta el lugar de su inhumación en España.
9. Defensa jurídica automovilística en el extranjero.
Defensa del Titular beneficiario conductor de un vehículo, ante las jurisdicciones civiles o penales, de las acciones que contra él se dirijan a consecuencia de un accidente de circulación, sufrido con el vehículo, y hasta una cantidad máxima de 1.500 €.
10. Prestación y/o adelanto de fianzas penales en el extranjero.
Exigidas al Titular beneficiario, conductor de un vehículo, para garantizar las costas procesales en un procedimiento criminal a consecuencia de un accidente de circulación sufrido con el vehículo. La suma máxima para este concepto es la señalada para la



anterior garantía, o sea 1.500 €.

Se incluye aquí, en concepto de adelanto por cuenta del beneficiario, la fianza penal para garantizar la libertad provisional del beneficiario o su asistencia personal al juicio. En este caso, el beneficiario deberá firmar un escrito de reconocimiento de deuda, comprometiéndose a la devolución de su importe dentro de los dos meses siguientes a su regreso al domicilio o, en todo caso, en los tres meses de efectuada su petición. La suma máxima adelantada por este concepto es la de 15.000 €.

El Asegurador se reserva el derecho a solicitar del beneficiario algún tipo de aval o garantía que le asegure el cobro del anticipo.

11. Búsqueda y transporte de equipajes y efectos personales y documentos profesionales.

En caso de robo, pérdida o extravío de equipajes y efectos personales, el Asegurador prestará asesoramiento al beneficiario para la denuncia de los hechos. También y si los mismos fueran recuperados, el Asegurador se encargará de su expedición hasta el lugar donde se encuentre el beneficiario de viaje o hasta su domicilio con un máximo de 300 € si no lo cubre el transportista.

Asimismo, si el beneficiario hubiese olvidado documentos personales necesarios para la prosecución del viaje, el Asegurador se encargará del envío de los mismos hasta el lugar donde se encuentre el asegurado.

12. Información legal en el extranjero.

En el caso de que el beneficiario tuviera un problema jurídico con terceras partes, relacionado con un accidente ocurrido en la vida privada, el asegurador le pondrá en contacto con un abogado, si existiese en la localidad, para concertar una entrevista con el beneficiario y a cargo de éste último.

Este servicio se facilitará únicamente en los países que mantengan relaciones diplomáticas con España, excepto cuando lo impida cualquier causa de fuerza mayor o acontecimiento fuera del control del Asegurador. El Asegurador no se hace responsable del resultado obtenido con motivo de la consulta legal.

13. Informaciones de viaje.

El Asegurador facilitará, a petición del beneficiario, información referente a:

- Vacunación y petición de visados para países extranjeros así como aquellos requisitos que están especificados en la publicación más reciente del T.I.M. (Travel Information Manual) Manual de Información sobre Viajes, publicación conjunta de catorce miembros de líneas aéreas de I.A.T.A. El Asegurador no se responsabiliza de la exactitud de la información contenida en el T.I.M., ni de las variaciones que puedan realizarse en la citada publicación.
- Direcciones y números de teléfono de las Oficinas de Viajes AMEX en todo el mundo.
- Direcciones y números de teléfono de las Embajadas españolas y Consulados en todo el mundo, donde los hubiere.

14. Transmisión de mensajes

El Asegurador se encargará de transmitir los mensajes urgentes que le encargue el beneficiario, derivados de los eventos cubiertos por las presentes garantías.

15. Envío de medicamentos

El Asegurador se encargará del envío de medicamentos necesarios que no se puedan encontrar localmente, siempre que sea legalmente posible y pagará sólo los gastos de envío. Lo mismo ocurrirá en los supuestos de pérdida o robo de recetas médicas o de rotura, pérdida o robo de gafas y lentillas. El Asegurador se reserva el derecho a solicitar del beneficiario algún tipo de aval o garantía que le asegure el cobro de los gastos a cargo del Titular.

► EXCLUSIONES

1. Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al Asegurador y que no hayan sido efectuadas con o por su acuerdo, salvo en casos de fuerza mayor o de imposibilidad material demostradas.
2. Los siniestros ocurridos en caso de guerra, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, huelgas, detenciones por parte de cualquier autoridad por delito no derivado de accidente de circulación, restricciones a la libre circulación o cualquier otro caso de fuerza mayor, a menos que el beneficiario pruebe que el siniestro no tiene relación con tales acontecimientos, o su participación en peleas (excepto como defensa propia).
3. Los gastos médicos, odontológicos, quirúrgicos, de hospitalización, de entierro y funeral en España.
4. Aquellas enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o previos al inicio del viaje, así como sus complicaciones y recaídas.
5. Costes relacionados con dentaduras postizas, coronas y ortodoncias.
6. Ataúdes o urnas funerarias de categoría superior a la que cumple los niveles de líneas aéreas internacionales para el transporte de restos mortales.
7. La muerte por suicidio o las enfermedades y lesiones auto infligidas premeditadamente, así como las derivadas de acciones criminales del beneficiario directa o indirectamente.
8. El tratamiento de enfermedades o estados patológicos provocados por intencional ingestión o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
9. Los accidentes sufridos por la persona asegurada como resultado del abuso del alcohol, o drogas, o en estado de embriaguez, entendiéndose que hay estado de embriaguez cuando el grado de alcoholemia sea superior al que establece la ley en cada momento.



10. Los siniestros que tengan por causa las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear o la radioactividad.
11. La descarga, dispersión, filtración, migración, escape o liberación, ya sea real, supuesta o como amenaza, de material, gas, materia o contaminación biológico, químico, nuclear o radiactivo peligrosos, o exposición a los mismos.
12. Los eventos ocasionados en la práctica de deportes en competición y el rescate de personas en el mar, montaña o desierto. Práctica de deportes de riesgo que exigen un entrenamiento, equipo y preparación especiales. Práctica de esquí fuera de pista sin la supervisión de un monitor acreditado.
13. Participación en intentos o ejecuciones prácticas de superar cualquier marca de velocidad, resistencia o rendimiento.
14. Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico inferior a 9 €.
15. Gastos que, en el momento del suceso, estén asegurados o estarían asegurados, al margen de esta Póliza, por otro certificado o póliza existente, o por el servicio de una organización de transporte a motor. Si la Persona cubierta tiene otra póliza en vigor que cubra el suceso que origina la reclamación, la Persona cubierta deberá informar al Asegurador. Esta exclusión no será aplicable a las reclamaciones por Accidente personal.
16. Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.
17. En el traslado o repatriación de fallecidos los gastos de inhumación y ceremonia.
18. En caso de siniestro el beneficiario deberá comunicarlo en el plazo máximo de 60 días. En caso contrario, el Asegurador quedará liberado de cualquier obligación.

► LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las coberturas del seguro de asistencia se regirán e interpretarán de conformidad con las Leyes españolas, y estarán sujetas a la jurisdicción exclusiva de los Tribunales españoles.

► RIESGOS EXTRAORDINARIOS

Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios.

Se indemnizarán por el Consorcio de Compensación de Seguros las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios de conformidad con lo establecido en el apartado "daños en las personas" en los artículos 6 y 8 del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el artículo 4º de la Ley 21/1990, de 19 de diciembre (BOE de 20 de diciembre), el Tomador de un contrato de Seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada Entidad Pública Empresarial, mencionados en el artículo 7 del mismo Estatuto legal, tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier Entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España y también los acaecidos en el extranjero cuando el tomador de la póliza tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el asegurado hubiese satisfecho, a su vez, los correspondientes recargos a su favor, y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la Entidad aseguradora.
- b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la Entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso (Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal), o porque, hallándose la Entidad aseguradora en una situación de insolvencia, estuviese sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o ésta hubiera sido asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto Legal (modificado por la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y por la Ley 34/2003, de 4 de noviembre, de modificación y adaptación a la normativa comunitaria de la legislación de seguros privados), en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, y disposiciones complementarias.

Para la prestación, por el Asegurador, de los servicios inherentes a las anteriores garantías es indispensable que el beneficiario solicite su intervención, desde el momento del suceso, al siguiente teléfono (puede hacerlo a cobro revertido): 93 496 85 09 Servicio permanente las 24 horas.



IV. TÉRMINOS DE NEGOCIO

► PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

Para cualquier reclamación en relación con los Seguros de accidentes de viaje, y seguro de protección de compra contra roturas y secuestro, el Asegurado podrá acudir al Departamento de Atención al Cliente de las Compañías del grupo Chubb European Group SE mediante escrito enviado al Paseo de la Castellana 141, Planta 6, 28046 Madrid o por correo electrónico a la dirección clientes.amex@chubb.com Si el reclamante no está de acuerdo con el contenido de la resolución dictada por el Departamento de Atención al Cliente, puede reclamar en defensa de sus derechos ante el Defensor del Asegurado de las entidades del grupo Chubb European Group SE, que es la Oficina del Defensor del Asegurado (Convenio Independiente), de LEGSE Abogados, en su número de fax 91 576 08 73. También podrán dirigirse a la dirección de correo electrónico legse@legse.com.

Para reclamaciones en relación con el Seguro de Imprevistos en viaje llame al (+34) 93 800 20 06. Si el reclamante no está de acuerdo con el contenido de la resolución también podrá dirigirse a la dirección de correo electrónico defensordelasegurado@legse.com.

Para reclamaciones en relación con los Seguros de asistencia y gastos médicos, el Asegurado podrá acudir al Departamento de Atención de Inter Partner Assistance mediante escrito enviado a Inter Partner Assistance, Apartado de correos 22276, 08080 Barcelona, o número (+34) 93 4968865. También podrán usar correo electrónico: amexpain@ipartner.es

Alternativamente el Asegurado podrá acudir al Servicio de Atención al Cliente de American Express Europe, S.A. a la Avenida Partenón 12-14, 28042 Madrid, o a través del correo: customer.service.unit@aexp.com, quien le pondrá en contacto con el Departamento de Atención al Cliente de las Compañías del Seguros.

Si el Departamento de Atención al Cliente pertinente o, cuando corresponda, el Defensor del Cliente, rechaza la queja o reclamación, o si no se ha obtenido respuesta en el plazo de dos meses, el asegurado puede presentar dicha queja o reclamación en el Departamento de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones, que se encuentra en Paseo de la Castellana n.º 44, 28046 Madrid. Para ello deberá acreditar haber formulado la queja o reclamación previamente por escrito ante del Defensor del Cliente Asegurado o Servicios de Atención al Cliente.

► PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos sobre usted, su cobertura de seguro de conformidad con esta póliza y sus reclamaciones serán conservados por nosotros, Inter Partner Assistance SA (sucursal en Irlanda) y Chubb, actuando cada uno de ellos como Responsable del tratamiento de sus datos personales, a efectos de los beneficios del seguro que les otorgarán respectivamente de conformidad con esta póliza.

Los datos que proporcione a AXA Travel Insurance cuando realice una declaración de siniestro, serán conservados por AXA Travel Insurance como Responsable del tratamiento, excepto los proporcionados en casos de siniestros de imprevistos en viaje y daños por colisión en vehículo de alquiler, en cuyo caso serán conservados por esta compañía como Encargado del tratamiento de los datos, en nombre de Chubb.

Los datos se conservarán a fin de suscribir y administrar su póliza, gestionar sus reclamaciones, proporcionarle asistencia en viaje, gestionar sus quejas, verificar las sanciones y prevenir el fraude, y todo en base a las disposiciones aplicables en virtud a la ley de protección de datos vigente y de acuerdo con las garantías contenidas en el aviso de privacidad de nuestro sitio web (ver a continuación).

Recopilamos y tratamos estos datos según sea necesario para llevar a cabo la prestación de servicios necesarios para dar cobertura al seguro del que usted es beneficiario, para cumplir con nuestras obligaciones legales, o bien como consecuencia de nuestros intereses legítimos en la gestión de nuestro negocio y de cara a poder ofrecerle nuestros productos y servicios.

Estas actividades pueden incluir:

- a) el uso de categorías especiales de datos sobre su estado de salud o cualquier vulnerabilidad tanto suya como de otras personas implicadas en sus reclamaciones, que se haya proporcionado con su consentimiento previo, a fin de poder prestar los servicios descritos en esta póliza.
- b) la divulgación de información sobre usted y su cobertura de seguro a compañías dentro del grupo de empresas AXA o del grupo de empresas de Chubb, a nuestros proveedores de servicios y agentes con el fin de administrar y mantener su cobertura de seguro, proporcionarle a usted asistencia en viaje, prevenir el fraude, cobrar pagos, así como para todo lo que requieran o permitan las leyes vigentes;
- c) la supervisión y/o grabación de sus llamadas telefónicas en relación con sus coberturas a fin de mantener registros al respecto, para tareas formativas y actividades de control de calidad;



- d) los estudios técnicos para analizar reclamaciones y primas, adaptar precios y consolidar informes financieros (incluidos los obligatorios); los análisis detallados de reclamaciones individuales y las llamadas a fin de supervisar mejor a los proveedores y su operativa; los análisis de satisfacción del cliente y segmentación de clientes a fin de adaptar mejor los productos a las necesidades del mercado;
- e) la obtención y el almacenaje de cualquier evidencia de respaldo relevante y apropiada en relación a su reclamación, con el propósito de proporcionarle la cobertura vinculada a la póliza de la que es beneficiario y gestionar su reclamación;
- f) enviarle a usted solicitudes de comentarios o encuestas sobre nuestros servicios y otras comunicaciones de atención al cliente.

Antes de recopilar y/o usar algún dato perteneciente a una categoría especial, estableceremos una base legal que nos permita usar dicha información. Esta base será normalmente:

- su consentimiento explícito
- el establecimiento, ejercicio o defensa por parte nuestra o terceros de reclamaciones legales
- la prestación de esta póliza y/o de servicios con arreglo a la misma por acuerdo entre nosotros para permitirle hacer reclamaciones del seguro
- una exención específica de seguro proporcionada por las leyes locales de los Estados miembros de la UE y otros países que implementan el Reglamento General de Protección de Datos, como por ejemplo en relación con el tratamiento de datos de salud de los miembros de la familia de un asegurado o datos personales pertenecientes a categorías especiales de individuos en una póliza de grupo.

Hecho en Madrid a 24 de mayo de 2016.

Última actualización en abril de 2020.

americanexpress.es

American Express Europe, S.A. NIF A-82628041. Número de registro 6.837 en el Banco de España. Entidad de pago autorizada de acuerdo a la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.

www.americanexpress.es