

# TARJETA SANTANDER AMERICAN EXPRESS BANSAMEX, S.A.

## CONDICIONES DE LOS SEGUROS



Seguros contratados por Bansamex S.A., y suscritos por Chubb European Group SE.

## I. SEGURO DE ACCIDENTES DE VIAJE

### ► DISPOSICIONES PRELIMINARES

El presente seguro está suscrito y ofrecido por Chubb European Group SE (en adelante, "La Compañía"). Las garantías suscritas se regirán por las Condiciones de la póliza nº ESDAFY00220 contratada por Bansamex, S.A.

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.

Siempre que los importes de sus billetes de viaje en transporte público (tren, avión, barco,...) hayan sido abonados totalmente con cargo a la Tarjeta Santander American Express, se beneficiará de este Seguro de Accidentes que le cubre hasta 450.000 €. Usted, sólo por el hecho de ser Titular de la Tarjeta Santander American Express disfruta de este Seguro, especialmente diseñado para cubrir las diferentes lesiones que pudiera sufrir en el transcurso de un viaje, como consecuencia de un accidente. Este documento especifica las coberturas y garantías del Seguro, así como las condiciones generales que comprende. Por favor, léalo atentamente para que usted y su familia conozcan perfectamente todas sus cláusulas.

### ► PERSONAS ASEGURADAS

Todo Titular de la Tarjeta Santander American Express 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.

### ► SUMAS ASEGURADAS

Pérdida de la vida	450.000,00 €
Pérdida de ambas manos o ambos pies	450.000,00 €
Pérdida de una mano y un pie	450.000,00 €
Pérdida de la vista completa de ambos ojos	450.000,00 €
Pérdida completa de la vista de un ojo y una mano o un pie	450.000,00 €
Pérdida de una mano o un pie	225.000,00 €
Pérdida de la vista completa de un ojo	225.000,00 €

La Compañía indemnizará las sumas aseguradas anteriormente especificadas, siempre que la póliza se encuentre vigente, a la persona asegurada o a sus beneficiarios, si ésta sufre una pérdida originada por la lesión, pero únicamente, si dicha pérdida se produjera dentro del período máximo de 100 días desde la fecha del accidente que causó la lesión. 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.

## ► LESIÓN

Se entiende toda lesión corporal que:

1. Haya sido causada por un accidente ocurrido mientras la persona asegurada estaba garantizada bajo esta póliza, y,
2. Tenga como resultado el fallecimiento o la pérdida de un miembro cubierto en la póliza, y,
3. 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.

## ► INDEMNIZACIONES MÁXIMAS

En ningún caso si la persona asegurada tuviera más de una Tarjeta Santander 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 Santander American Express, 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.

## ► DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS. TRANSPORTE PÚBLICO

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 embarcar y desembarcar del mismo, siempre y cuando el billete haya sido abonado en su totalidad con la Tarjeta Santander American Express.
2. Atropello por cualquier clase de vehículo aéreo, terrestre o marítimo, con licencia para el transporte de pasajeros, y para el cual la persona asegurada hubiera adquirido un billete con cargo a la Tarjeta Santander American Express. Se entiende por transporte público, el vehículo aéreo, terrestre o marítimo, con la debida licencia para el transporte de pasajeros, con publicación de tarifas para usuarios.

## ► VIAJE ASEGURADO

Es aquel viaje de ida o ida y vuelta realizado por la persona asegurada entre un punto de partida y de destino (ambos indicados en el billete de la persona asegurada) y todos los gastos del mismo hayan sido cargados en la Tarjeta Santander American Express previamente a cualquier accidente que pudiera haber sufrido la persona asegurada.

## ► COBERTURAS ADICIONALES

Quedan igualmente cubiertos bajo esta póliza los accidentes producidos:

1. Al dirigirse directamente a un aeropuerto, puerto o estación en un transporte público terrestre o vehículo de alquiler para embarcar en el medio de transporte cuyo billete haya sido comprado con la Tarjeta Santander American Express, que da origen a la cobertura de la póliza. Esta cobertura queda limitada al día de salida o al de llegada.
2. Al desembarcar del medio de transporte y durante el trayecto directo en un transporte público terrestre o vehículo de alquiler hasta llegar a su llegada al lugar de residencia o de trabajo que haya dado origen al viaje asegurado. Esta cobertura queda limitada al día de salida o al día de llegada. En lo que se refiere al vehículo de alquiler, se entenderá garantizado el viaje directo desde el lugar de residencia, trabajo u hotel al aeropuerto, puerto o estación y viceversa.
3. Mientras la persona asegurada permanezca en el recinto del aeropuerto, puerto o estación.

## ► LÍNEA AÉREA

Significa cualquier línea aérea con tarifas publicadas en la Guía Oficial Aérea o en la Guía Mundial Aérea ABC, por la cual el transporte público aéreo obtiene un certificado, licencia o autorización similar para un transporte aéreo programado y éste sea publicado por las autoridades pertinentes en el país en el cual la línea aérea esté registrada, y siempre y cuando de acuerdo con la mencionada autorización, mantenga y publique su programación de vuelos regulares y charters, así como tarifas para el servicio de pasajeros entre aeropuertos conocidos y en determinados horarios regulares.

## ► EXPOSICIÓN Y DESAPARICIÓN

Cuando a consecuencia de un accidente cubierto por esta 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 de un 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.

## ► REQUISITOS PARA ESTAR ASEGUADOS

Una persona estará cubierta por la póliza si reúne las características mencionadas en el apartado de "Personas Aseguradas", siempre y cuando viaje como pasajero de un medio de transporte público y sólo si el total del importe del billete ha sido cargado en la Tarjeta Santander American Express.

## ► COMPRA DEL BILLETE UNA VEZ EMBARCADO

En el caso de que la persona asegurada sufriera una pérdida una vez embarcada en una línea aérea, para cuyo vuelo los billetes son vendidos dentro del avión y la persona asegurada no hubiera cargado su billete a la Tarjeta Santander American Express con anterioridad al embarque, entonces la Compañía hará una evaluación y pagará aquella pérdida siempre y cuando se pueda establecer y verificar que no se hizo uso de ninguna otra forma de pago para el vuelo en cuestión.

## ► PRIMA

La prima o coste del Seguro es pagada por Bansamex, S.A.

## ► EXCLUSIONES

La póliza no garantiza cualquier siniestro bien sea 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. Guerra declarada o no declarada, o cualquier acción derivada de las mismas.
3. Servicio en las fuerzas armadas de cualquier país u organismo internacional.
4. Reacción o radiación nuclear. Además no quedan cubiertos bajo las garantías de la póliza, los daños en los que contribuya o causados, ya sea directa o indirectamente por: Una real o supuesta amenaza de escape, dispersión, filtración, migración, liberación o exposición a cualquier material peligroso de tipo biológico, químico, nuclear o radioactivo en forma de gas, sustancia o contaminación.
5. Los accidentes sufridos por la persona asegurada como resultado del abuso del alcohol o drogas, o en estado de embriaguez, entendiendo que hay estado de embriaguez cuando el grado de alcoholemia sea superior al que establece la ley en cada momento.

## ► 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:

1. Cónyuge.
2. Hijos por partes iguales.
3. Ascendientes por partes iguales.
4. Hermanos por partes iguales.
5. Herederos Legales.

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

## ► RECLAMACIONES DE SINIESTROS

Para cualquier reclamación en relación con el Seguro de accidentes de viaje, 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.

## II. SEGURO DE PROTECCIÓN DE COMPRA CONTRA ROTURAS

### ► DISPOSICIONES PRELIMINARES

El presente seguro está suscrito y ofrecido por Chubb European Group SE (en adelante, "La Compañía). Las garantías suscritas se regirán por las Condiciones de la póliza nº ESDAFY00220 contratada por Bansamex, S.A., las cuales a continuación se extractan. Nota importante: Este seguro es de carácter complementario. La póliza no reemplaza a los demás seguros que también cubran los daños físicos directos a bienes personales. La póliza indemnizará al asegurado sólo en la medida en que los daños físicos directos no hayan sido cubiertos por otro seguro de este tipo, estando sujeta a las limitaciones y exclusiones incluidas en el presente documento.

### ► ASEGURADOS

Tendrá la consideración de Asegurado, la persona física, residente en España o Andorra, Titular de una Tarjeta Santander American Express.

### ► ÁMBITO DE COBERTURA

La presente póliza se extiende para cubrir los Bienes Asegurados situados en cualquier lugar del mundo, desde el momento de su adquisición hasta transcurridos noventa días, contados a partir de la mencionada fecha de adquisición.

### ► DURACIÓN

La duración del Seguro, con respecto a cada asegurado, va ligada a la vigencia de la Tarjeta Santander American Express.

### ► GARANTÍAS CUBIERTAS Y SUMAS ASEGURADAS

Los Titulares de Tarjeta asegurados por la presente póliza serán indemnizados con arreglo a las condiciones de la misma por todos los riesgos de daños físicos directos por rotura a los bienes adquiridos exclusivamente para su uso personal y abonados con cargo a la Tarjeta, siempre y cuando dichos daños se produzcan en el plazo de noventa (90) días después de la fecha en que se adquirieron los bienes. Dicha indemnización está sujeta a un límite total de responsabilidad de 450 € por incidente y de 3.000 € por Titular de la Tarjeta garantizada por el presente seguro en el período de doce (12) meses.

### ► LIMITACIONES Y EXCLUSIONES

#### 1. Limitaciones

- La responsabilidad total de la Compañía sobre cualquier artículo asegurado con arreglo a la póliza no excederá del importe total reflejado en el estado de facturación o el recibo de compra del Titular de la Tarjeta con respecto a dicho artículo ("Precio de Compra"), o de la suma de 450 € por incidente para la Tarjeta Santander American Express, si este último importe es inferior.
- En el caso de bienes adquiridos en pago parcial con la Tarjeta, el límite total de responsabilidad se prorrateará en base al porcentaje del pago parcial con respecto a la totalidad del precio de compra.
- En las reclamaciones por artículos que formen parte de un par o juego se abonará la totalidad del precio de compra del par o juego sujeto al primer punto del presente apartado, siempre y cuando los artículos no puedan utilizarse y reemplazarse por separado.

#### 2. Exclusiones

- La póliza no cubrirá los primeros 30 € de cada incidente.
- La póliza no cubrirá los daños físicos directos provocados por:
  - Guerra, invasión, hostilidades, rebelión, insurrección, confiscación por orden de cualquier gobierno o autoridad pública, o por causa de riesgo de contrabando o roturas resultantes de actos o actividades ilegales.
  - Desgaste normal.
  - Daños provocados por defectos inherentes al producto.
  - Robo de o en vehículos de motor.

#### 3. La póliza no cubrirá los daños físicos directos a:

- Dinero en efectivo o su equivalente, cheques de viaje, tickets u otros instrumentos negociables.
- Vehículos a motor.
- Animales o plantas vivas.
- Joyas, relojes de pulsera, metales preciosos y gemas que formen parte de equipajes a menos que se llevan consigo y estén bajo la supervisión personal del Titular de la Tarjeta o del compañero de viaje del Titular de la Tarjeta, previo conocimiento por el Titular de la Tarjeta.
- Equipos electrónicos, como ordenadores o equipos relacionados con ordenadores, mientras se hallen en el lugar de trabajo.

#### 4. Además, la póliza no cubrirá:

- Los daños físicos directos a bienes como resultado del maltrato físico directo de éstos por parte del Titular de la Tarjeta.
- Los daños físicos directos a bienes en caso de que éstos hayan sido obtenidos por el Titular de la Tarjeta mediante fraude.

- Las reclamaciones falsas o fraudulentas efectuadas a sabiendas por el Titular de la Tarjeta.

## ► DILIGENCIA DEBIDA

El Titular de la Tarjeta deberá hacer uso de la diligencia debida y adoptar todas las medidas a su alcance para evitar o disminuir los daños a los bienes asegurados con arreglo a la póliza.

## ► RECLAMACIONES

Para cualquier reclamación en relación con el Seguro de protección de compra contra roturas, 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.

## ► SUBROGACIÓN

La Compañía, una vez pagada la indemnización con base en esta garantía, podrá ejercitar los derechos y las acciones que por razón del siniestro correspondieran al asegurado frente a las personas responsables del mismo, hasta el límite de la indemnización. La Compañía no podrá ejercitar en perjuicio del asegurado los derechos en que se haya subrogado. El Asegurado será responsable de los perjuicios que, con sus actos u omisiones, pueda causar el Asegurador en su derecho a subrogarse. En caso de concurrencia de Compañía y asegurado frente a tercero responsable, el recobro obtenido se repartirá entre ambos en proporción a su respectivo interés.

## ► OBSEQUIOS

Sujeto a los límites de indemnización, términos, condiciones y exclusiones de esta póliza, los terceros que hubiesen recibido como obsequio Bienes Asegurados por parte de los asegurados serán indemnizados por la rotura de los citados Bienes, a condición de que la rotura ocurra durante el período de validez de la póliza y dentro de los noventa (90) días a contar desde la fecha de compra de los mismos y que la declaración del siniestro haya sido realizada por el asegurado de acuerdo con los requisitos de la póliza.

## ► INTRANSFERIBILIDAD DE DERECHOS

Salvo lo dispuesto por esta póliza en el apartado anterior, los derechos del asegurado derivados de esta póliza, son intransferibles y cualquier derecho que pueda surgir bajo esta póliza (incluyendo cualquier reclamación en curso o que pueda realizarse) no puede ser transferido por ningún asegurado sin la previa autorización por escrito de la Compañía. La asignación o transferencia realizada por cualquier asegurado de los beneficios de esta póliza sin el consentimiento por escrito de la Compañía anulará la cobertura en relación con el beneficiario de dicha transferencia.

## ► RECOBROS Y SALVAMENTOS

Cualquier recobro y salvamento que puedan ser obtenidos, lo serán única y exclusivamente en beneficio de la Compañía.

## ► PROCEDIMIENTOS

El Titular de la Tarjeta no podrá ejercitar acciones judiciales contra Chubb European Group SE con respecto a cualquier reclamación con arreglo a la póliza salvo que:

1. El Titular de la Tarjeta haya cumplido plenamente todos los requisitos de la póliza y
2. Las acciones judiciales se inicien dentro del plazo de doce (12) meses después de la ocurrencia del siniestro.

## ► LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

La póliza y los asuntos relacionados con la Protección de Compra se regirán por la legislación española. La Compañía y el Titular de la Tarjeta al efectuar una reclamación con arreglo a la póliza, se someten a la jurisdicción exclusiva de los Tribunales competentes españoles y más concretamente los que correspondan al domicilio del Asegurado, con respecto a la póliza o a dichos asuntos.

Las coberturas descritas en este documento y las sumas aseguradas están de acuerdo con los términos de la póliza que obra en poder de Bansamex, S.A. Este documento reemplaza y deja sin efecto cualquier otro anterior que pudiera tener la persona asegurada.

## III. SEGURO DE IMPREVISTOS EN VIAJE Y DE EQUIPAJES

### ► DISPOSICIONES PRELIMINARES

El presente seguro está suscrito y ofrecido por Chubb European Group SE (en adelante "La Compañía"). Las garantías suscritas se regirán por las Condiciones de la póliza nº ESDAFY00220 contratada por Bansamex, S.A.

**Nota importante:** Este seguro es de carácter complementario. Personas Aseguradas: La persona física, residente en España o Andorra, Titular de una Tarjeta Santander American Express, su cónyuge, ascendientes o descendientes en primer grado que con ella convivan y a su cargo, aunque viajen por separado. Ámbito Territorial: El seguro tiene validez en el mundo entero y en España a partir de 30 Km. de la residencia habitual del asegurado (15 Km. en Baleares y Canarias), excepto las garantías en las que conste expresamente que sólo serán válidas en el extranjero. Duración: La duración de este seguro, con respecto a cada asegurado, va ligada a la vigencia de la Tarjeta Santander American Express. Validez: Para poder beneficiarse de las prestaciones garantizadas, el asegurado debe tener su domicilio en España, residir habitualmente en él y su tiempo de permanencia fuera de dicha residencia habitual, no exceda de los 60 días por viaje o desplazamiento. Transportista aéreo: toda empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida.

### ► GARANTÍAS CUBIERTAS

Estas garantías serán válidas sólo en ocasión de adquirir los billetes en líneas aéreas regulares de Compañías afiliadas a IATA con cargo a la Tarjeta Santander American Express. Las cantidades máximas indicadas en los apartados 1, 2, 3, 4 siguientes lo serán para el Titular y el conjunto de familiares asegurados que, eventualmente, viajen con él.

#### 1. Demora en entrega de equipajes:

La Compañía reembolsará al asegurado hasta un límite máximo de 100 €, los gastos que razonablemente pueda efectuar con cargo a la Tarjeta Santander American Express, para la compra urgente de ropa y objetos de primera necesidad, cuando el asegurado sufra una demora en la entrega de su equipaje facturado, a la llegada al lugar de destino (distinto del de su residencia habitual) superior a las seis horas o transcurra una noche, entre la hora de entrega prevista y la real. El asegurado deberá presentar fotocopia del billete aéreo, el certificado de "Irregularidades en la entrega de equipajes" que le facilite el transportista, así como las facturas originales de compra de aquellos objetos de uso personal y de primera necesidad que hubiera adquirido. Si el retraso en la entrega de equipajes facturados fuera superior a las 48 horas, el límite máximo arriba indicado se ampliará en 100 € más (en total 200 €), siendo para ello necesario efectuar las compras correspondientes con cargo a la Tarjeta Santander American Express y debiendo presentar el asegurado la documentación indicada anteriormente.

#### 2. Retraso en vuelo y conexiones perdidas.

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 al asegurado los gastos de primera necesidad que razonablemente pueda efectuar, en metálico o con cargo a la Tarjeta Santander American Express, hasta un límite máximo de 100 €. Esta garantía no será válida en el aeropuerto de inicio de viaje. El asegurado deberá presentar el certificado de "Irregularidades de la Compañía Aérea" en el que consta la cancelación o retraso del vuelo, y su confirmación de que no hubo una alternativa disponible en las siguientes cuatro horas, así como los comprobantes originales de los gastos efectuados.

Asimismo, si el asegurado pierde su vuelo de conexión ya confirmado en el punto de transbordo, debido a una llegada tardía del primer vuelo regular y no tiene 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 le reembolsará al asegurado los gastos de primera necesidad que razonablemente pueda efectuar, en metálico o con cargo a la Tarjeta Santander American Express, hasta un límite máximo de 100 €. En aplicación del Reglamento 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, las obligaciones que éste impone incumbe al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

Los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que se deducirá de las posibles indemnizaciones que estén cubiertas de acuerdo con los términos y condiciones de este seguro.

#### 3. 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 por "overbooking", la Compañía reembolsará al Asegurado los gastos de primera necesidad que razonablemente pueda efectuar 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 100 €, y siempre que dichos gastos se hayan realizado con cargo a la Tarjeta Santander American Express. Si el tiempo transcurrido entre el vuelo en el que el Asegurado hubiera debido embarcar y el vuelo en el que realmente haya embarcado es superior a 6 horas y dentro de las 30 horas siguientes, la Compañía le indemnizará por los gastos de primera necesidad que razonablemente pueda efectuar con cargo a la Tarjeta Santander American Express, hasta un límite máximo de 450 €. En cualquier caso la Compañía indemnizará hasta un máximo de 5 siniestros por cada anualidad de Seguro. Bajo este epígrafe ("Embarque denegado Involuntariamente") quedan específicamente excluidos los casos en los que el Asegurado acepta una compensación por parte de la Compañía Aérea a cambio de no embarcar. En aplicación del Reglamento 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, las obligaciones que éste impone incumbe al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

Los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que se deducirá de las posibles indemnizaciones que estén cubiertas de acuerdo con los términos y condiciones de este seguro.



#### 4. Avería o pérdida de equipajes.

En caso de avería o pérdida de equipajes, la Compañía abonará a este último una indemnización complementaria de hasta 300 €. A efectos de la póliza se entiende que un equipaje se ha perdido cuando no hubiere aparecido en el plazo de 5 días desde la fecha en que debía llegar y siempre que diera lugar a la formalización de reclamación al transportista, y resuelta ésta favorablemente mediante pago de la correspondiente indemnización a favor del viajero. Igualmente, la avería o el deterioro del equipaje será indemnizable siempre que diera lugar a la formalización de reclamación al transportista, y resuelta ésta favorablemente mediante pago de la correspondiente indemnización a favor del viajero. De la citada suma deberán deducirse, no obstante, los importes previamente reembolsados por el transportista y los eventualmente pagados en virtud del apartado 1. La indemnización correspondiente a relojes, cámaras fotográficas o de vídeo, ordenadores portátiles y pieles queda limitada, para cada uno de los citados objetos, al 15% de la cantidad máxima de 300 € antes indicada, no quedando cubierto el dinero en efectivo, títulos, cheques de viaje, sellos postales y colecciones.

El asegurado deberá presentar la siguiente documentación, y cualquier dato más que solicite la Compañía:

- a) Copia de la reclamación inicial formulada ante la Empresa Transportista.
- b) Liquidación efectuada por el transportista o su Compañía de Seguros.
- c) Copia del billete del viaje que le confirió la condición de asegurado.

Las coberturas descritas en este documento y las sumas aseguradas están de acuerdo con los términos de la póliza que obra en poder de Bansamex, S.A. Este documento reemplaza y deja sin efecto cualquier otro anterior que pudiera tener la persona asegurada.

## IV. TÉRMINOS DE NEGOCIO

### ► PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Para cualquier reclamación en relación con los Seguros de accidentes de viaje y seguro de protección de compra contra roturas 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

Alternativamente el Asegurado podrá acudir al Servicio de Atención al Cliente de Bansamex S.A. a la Avda. 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.

Llevamos a cabo estas actividades en el Reino Unido, dentro y fuera del Espacio Económico Europeo, en relación con las leyes de protección de datos y los acuerdos que hemos establecido con los terceros receptores de cualquier dato que proporcionan un nivel similar de protección de los datos personales.

Al proporcionarle esta póliza y los beneficios que conlleva, utilizaremos los datos personales que nos facilite, incluyendo cualquier información médica u otro dato considerado de categoría especial que cubra su seguro, la prestación de beneficios y el pago de reclamaciones. Si nos proporciona datos de otras personas que pueden beneficiarse de esta póliza, usted se compromete a informarles sobre el uso que hagamos de sus datos personales, tal como se describe en este documento y en el aviso de privacidad de nuestro sitio web (ver a continuación).

Tiene derecho, previa solicitud, a recibir copia de la información que tenemos sobre usted, y tiene otros derechos en relación con la forma en que usamos sus datos (tal como se establece en el aviso de privacidad de nuestro sitio web, ver a continuación). Indíquenos si cree usted que la información que tenemos sobre usted es inexacta a fin de que podamos corregirla.

Si desea saber de qué datos sobre usted disponen AXA Travel Insurance Limited o Chubb European Group SE, o tiene otras solicitudes o inquietudes relacionadas con el uso de sus datos, escríbanos a:

Responsable de Protección de Datos

AXA Travel Insurance Limited

106-108 Station Road

Redhill

RH1 1PR, Reino Unido

Correo electrónico: [dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)

O

Responsable de Protección de Datos

Chubb, 100 Leadenhall Street,

EC3A 3BP, Londres, Reino Unido

Correo electrónico: [dataprotectionoffice.europe@chubb.com](mailto:dataprotectionoffice.europe@chubb.com)

Nuestro aviso de privacidad completo está disponible en:

[www.axa-assistance.com/es.privacypolicy](http://www.axa-assistance.com/es.privacypolicy) o <https://www2.chubb.com/es-es/footer/privacy-policy.aspx>

Además, si fuera necesario, puede solicitar una copia en papel.

Última modificación: marzo de 2019.

[americanexpress.es](http://americanexpress.es)

---

Bansamex, S.A. Avda. Partenón 12-14, 28042 Madrid. N.I.F. A-80394075. Registro Mercantil de la Provincia de Madrid, Tomo 3.852, Sección 8<sup>a</sup> del Libro de Sociedades, Folio 106, Hoja M-64695, Inscripción 1<sup>a</sup>. Entidad de pago autorizada de acuerdo a la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.