



## **Beneficios de los Seguros de la Tarjeta Business Platinum**

Importantes razones para tener la Tarjeta Business Platinum

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

### **Descripción de los seguros de la Tarjeta Business Platinum American Express, emitida por American Express Europe, S.A.**

El presente documento no es un contrato de seguro pero resume las coberturas de las pólizas contratadas como Tomador por American Express Europe, S.A., con domicilio en Avenida Partenón, 12-14, 28042 Madrid, España, a favor de los Titulares de la

Tarjeta Business Platinum Card® emitida por American Express Europe S.A. (en adelante la Tarjeta Business Platinum).

Los seguros están suscritos y ofrecidos por:

- Chubb European Group SE, Paseo de la Castellana n.9 141, planta 6 28046 Madrid -Teléfono 902 011 114, en adelante "La Compañía"; ESDAFY00219, para las siguientes coberturas: Accidente personal, Responsabilidad Civil Personal, Imprevistos en viaje, Prestaciones de alquiler de vehículos (Robo, Daños y Responsabilidad Civil).
- Inter Partner Assistance, S.A., con domicilio en 10-11 Mary Street, Dubín 1, Irlanda, e inscrita en el Registro de dicho país bajo el número 9060006, sucursal en Irlanda de Inter Partner SA de Asistencia, compañía de seguros constituida en Bélgica, cuya sede social se encuentra en la Avenida Louise, 166 - Bte - 1 - 1050 de Bruselas, regulada por la Autoridad de Servicios Financieros y Mercados con el código ne:> 0487, en virtud del número de póliza A69000, en adelante "La Compañía"; para las siguientes coberturas: Asistencia médica y gastos, Cancelación, aplazamiento y desistimiento de su viaje, Interrupción de su viaje, Efectos personales, dinero, documentos de viaje y Asistencia legal.

## **BENEFICIOS DE LOS SEGUROS DE LA TARJETA AMERICAN EXPRESS BUSINESS PLATINUM.**



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 las pólizas.

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 de las pólizas se reserva el derecho de modificar o anular las coberturas de las pólizas sin previo consentimiento de los Asegurados. El Tomador o la Compañía notificarán a los Asegurados cualquier cambio en el contenido de la póliza o si ésta es cancelada o no se renueva en términos equivalentes.

La presentación de una reclamación no exime al Titular de su responsabilidad de liquidar la cuenta de su Tarjeta Business Platinum de acuerdo con su Contrato de Titular de la Tarjeta.

Las coberturas de seguro incluidas en este documento están actualizadas a 1 de febrero 2013 y anula cualquier otro anterior sobre estas coberturas que se regirán por la legislación Española.

### **CONTENIDO**

En una situación de emergencia, por favor tenga disponible su número de Tarjeta y póngase en contacto con la compañía en los siguientes teléfonos:

En el teléfono (+34) 93 423 09 39 (24 horas) para una EMERGENCIA MÉDICA.

En el servicio de atención permanente Business Platinum Card, Teléfono 900 10 25 44 (24 horas) y pulse la opción 3 para EL RESTO DE COBERTURAS.

## **1. CONDICIONES GENERALES**

- Definiciones Generales
- Información importante que aplica a todas las coberturas del Seguro de Viaje
- Exclusiones Generales que aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje

## **2. COBERTURAS DE LOS SEGUROS DE VIAJE**

- Asistencia médica y gastos
- Cancelación, aplazamiento y desistimiento de su viaje
- Interrupción de su viaje
- Responsabilidad civil personal
- Asistencia legal
- Accidente Personal
- Imprevistos en viaje
- Equipaje, efectos personales, dinero y documentos de viaje
- Prestaciones de alquiler de vehículos  
(Robo, Daños y Responsabilidad Civil)

## **3. REQUISITOS EN CASO DE RECLAMACIONES Y ASISTENCIA**

## **4. PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS**

# 1. Condiciones Generales

## DEFINICIONES GENERALES

**1) Pariente próximo** significa la pareja/cónyuge, casada o no casada, que viva en su mismo domicilio; madre; madre política; padre; padre político; hija; nuera; hijo; yerno; hermana; cuñada; hermano; cuñado; abuelo/a; nieto/a; madrastra; padrastro; hermanastra; hermanastro; tío; tía; sobrino; sobrina.

**2) País de residencia** significa su país de residencia oficial que ha de acreditarse mediante documento oficial.

**3) Familiar/es** significa pareja/cónyuge, casado o no casado, que viva en el mismo domicilio e hijos menores de 25 años que estén legalmente a su cargo incluidos hijastros, hijos adoptados o de acogida, así como nietos menores de 25 años cuando viajen con el Titular.

**4) Compañía** significa:

- **Chubb European Group SE**, Chubb Building, 100 Leadenhall Street Londres EC3A 3BP, el contrato se celebra con la sucursal en España de la citada Entidad con dirección en Francisco Gervás, 13 - 28020 Madrid e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 19.701, Libro O, Folio 1, Sección 8, Hoja M346611, Libro de Sociedades y autorizada por la Dirección General de Seguros según Orden Ministerial del 13.05.1987 y con CIF N-0067389, y en virtud del número de póliza ESDAFY00219, para las coberturas de Chubb.

- **Inter Partner Assistance S.A.**, con domicilio en 10-11 Mary Street, Dubín 1, Irlanda, e inscrita en el Registro de dicho país bajo el número 9060006, sucursal en Irlanda de Inter Partner SA de Asistencia, compañía de seguros constituida en Bélgica, cuya sede social se encuentra en la Avenida Louise, 166 - Bte - 1 - 1050 de Bruselas, regulada por la Autoridad de Servicios Financieros y Mercados con el código ne:> 0487, en virtud del número de póliza A69000, en adelante "La Compañía"; para las prestaciones de Asistencia médica y gastos, Cancelación, aplazamiento y desistimiento de su viaje, **Interrupción de su viaje, Asistencia Legal y Efectos personales, dinero y documentos de viaje.**

AXA Travel Insurance e Inter Partner Assistance son miembros del Grupo AXA Assistance.

**5) Nuestro/Nos/Nosotros** significa American Express Europe, S.A.

**6) Viaje** significa el desplazamiento fuera de **su país de residencia**, el cuál debe comenzar y terminar en **su país de residencia**, o el desplazamiento dentro de su país de residencia que debe incluir un trayecto en un transporte público o al menos un alojamiento nocturno reservado con anterioridad lejos de su domicilio. **Los viajes** pueden tener una duración máxima de 120 días consecutivos con un máximo de 240 días durante cada periodo de 12 meses. La duración del **viaje** se prolongará a 365 días consecutivos para **sus** hijos menores de 25 años en un año de transición.

**7) Usted/Su** significa los Titulares básicos de la Tarjeta Business Platinum y **sus familiares** así como los Titulares suplementarios.

**8) Accidente** significa cualquier hecho externo, súbito, violento y ajeno a la intencionalidad del Asegurado que cause lesión corporal o fallecimiento.

**9) Lesión Corporal** significa aquella lesión 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 posteriormente.

**10) 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. No tendrán la consideración de Transporte Público los vehículos de alquiler, leasing o renting, así como cualquier avión, tren, barco o autobús fletado o alquilado de forma particular.

## **SEGUROS DE VIAJE DE LA BUSINESS PLATINUM CARD INFORMACIÓN IMPORTANTE**

**1)** Por favor, lea atentamente todas las Definiciones Generales de la página anterior.

**En todo el documento todos aquellos términos “limitativos” para usted aparecen en negrita.**

**2)** Quién tiene derecho a las prestaciones del Seguro de Viaje de la Tarjeta Business Platinum:

Todos los TITULARES de la Tarjeta Business Platinum Básicos así como sus familiares, y los Titulares Suplementarios, siempre y cuando el viaje haya sido pagado con la Tarjeta Business Platinum\*. El presente seguro ofrece cobertura siempre que la totalidad del importe de los billetes de viaje en transporte público o la totalidad de la factura del vehículo de alquiler hayan sido abonados con cargo a la Tarjeta American Express Business Platinum o hayan sido adquiridos en su totalidad mediante canje de puntos del Programa Membership Rewards® Club.

\*La necesidad del pago con la Tarjeta Platinum afecta a todas las coberturas, excepto a la de Asistencia Médica y Asistencia Legal

**3) Límite general de edad para hijos y/o nietos:** Para que hijos y/o nietos se puedan beneficiar de las prestaciones deberán ser menores de 25 años en el día del inicio del viaje. Respecto a los nietos, éstos deberán viajar junto con el Titular.

**4) Límites de prestaciones:** Todos los límites que figuran en el presente documento se entienden por cada persona y son válidos en toda la duración del Viaje.

**5) Duración del Viaje:** Cada Viaje no podrá exceder de 120 días consecutivos, con un máximo de 240 días a lo largo de 12 meses.

**6) Información sobre deportes de invierno y deportes especiales:** Todas las coberturas surten efecto, incluso practicando la mayoría de los deportes de aventura o habituales de vacaciones como por ejemplo, deportes de invierno, piragüismo, pesca, golf, hípica, bicicleta de montaña, paracaidismo, submarinismo, práctica del esquí y snowboarding (incluso fuera de pista con un guía), tenis o esquí acuático.

**Sin embargo, están excluidos algunos deportes y actividades considerados de riesgo.**

**Si va a tomar parte en algún deporte que pudiera considerarse peligroso, por favor contacte con el Servicio de Atención Permanente Business Platinum Card {900 10 25 44}.**

**7) Año de Transición:** Todas las coberturas del Seguro de Viaje serán aplicables a sus hijos menores de 25 años, cuando se encuentren en el año de transición entre la enseñanza a tiempo completo y el comienzo de la vida laboral, entre la enseñanza secundaria y la superior, o cuando se encuentren estudiando en el extranjero.

La duración del viaje para la cobertura de año de transición se prorrogará a 365 días consecutivos. Este beneficio se aplicará a un sólo viaje de 365 días consecutivos.

**8) Carácter secundario de algunas coberturas:** Tienen carácter secundario las coberturas de Asistencia médica y gastos, Cancelación, aplazamiento y desistimiento de su viaje, Interrupción de su viaje, Asistencia Legal e Indemnización. Respecto a estas coberturas la Compañía solamente pagará indemnizaciones si no están cubiertas por otro seguro, prestaciones estatales u otros concertos. En estos casos, debe informar a la Compañía de la existencia de tales.

## **EXCLUSIONES GENERALES (LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO) QUE APLICAN A TODAS LAS COBERTURAS DEL SEGURO DE VIAJE**

**Las prestaciones del Seguro de Viaje proporcionan toda la protección que Usted podría necesitar razonablemente cuando se encuentre viajando; sin embargo existen algunas exclusiones:**

No se indemnizarán reclamaciones, directas o indirectas, como resultado de:

**1) No seguir el consejo o las instrucciones de la Compañía.**

- 2)** Participar en actividades y deportes considerados de riesgo.
- 3)** Participar o entrenar para cualquier deporte profesional.
- 4)** Cualquier accidente ocurrido al Asegurado mientras se encuentre realizando cualquier tipo de actividad o trabajo manual, entendiéndose por tal aquel trabajo remunerado realizado con las manos, como trabajos de instalación, montaje, mantenimiento o reparación de electricidad, mecánica, plantas hidráulicas o cualquier otro diferente de un trabajo puramente de dirección, supervisión, comercial o de administración.
- 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)** Lesiones autoinflingidas así como el suicidio o intento de suicidio.
- 7)** Fobias, enfermedades emocionales, mentales o depresivas de cualquier tipo.
- 8)** Lesiones o accidentes que se produzcan como resultado del abuso de alcohol o drogas o mientras está bajo la influencia del alcohol (por encima del límite establecido por la ley local en cualquier momento) o de fármacos a no ser que los prescriba un facultativo colegiado.
- 9)** Viajes realizados contra el consejo de un facultativo colegiado.
- 10)** Viajes en países o que se hayan reservado a países en los que una agencia gubernamental haya advertido contra el viaje o que esté oficialmente bajo embargo por las Naciones Unidas.
- 11)** Cualquier acto fraudulento, deshonesto o penal cometido por usted o cualquier persona con la que esté en connivencia desleal.
- 12)** Confiscación o destrucción de sus efectos personales por cualquier gobierno, aduanas o autoridad pública.
- 13)** Actividades terroristas salvo cuando se encuentre en un vehículo de transporte público.
- 14)** Hostilidades o guerras declaradas o no declaradas.
- 15)** Incidentes biológicos, químicos, nucleares o radioactivos.
- 16)** Exclusiones sólo aplicables a las coberturas de Asistencia médica y gastos, Cancelación, Aplazamiento y desistimiento de su viaje o Interrupción de su viaje:
  - a)** No seguir el consejo del equipo médico de la Compañía.
  - b)** Condiciones médicas preexistentes que conozca con anterioridad a la solicitud de su Tarjeta Business Platinum de American Express o cualquier Tarjeta de su cuenta, o con anterioridad a la reserva de su viaje, para las que:
    - Haya sido atendido en un hospital como paciente interno durante los últimos 12 meses.
    - Esté a la espera o en lista de espera para una operación, consulta o diagnóstico.

- Haya comenzado o cambiado de medicación o tratamiento en los tres últimos meses.
- Requiera una revisión médica, quirúrgica o psiquiátrica cada doce meses o con mayor frecuencia.
- Le haya sido diagnosticada una enfermedad terminal.
- Tenga conocimiento de cualquier motivo por el que pudiera necesitar que se cancelara o interrumpiera cualquier viaje.
- Medidas reivindicativas laborales que hayan comenzado o se hayan anunciado antes de reservar su viaje

Todas las exclusiones mencionadas con anterioridad, se entienden sin perjuicio de la cobertura otorgada por el Consorcio de Compensación de Seguros.

## **RIESGOS EXTRAORDINARIOS**

**ANEXO 11 . B** - Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios en seguros de personas.

Se indemnizarán por el Consorcio de Compensación de Seguros los Siniestros derivados de acontecimientos extraordinarios, de conformidad con lo establecido seguidamente:

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, y modificado por la Ley 12/2006, de 16 de mayo, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial 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 que afecten a riesgos en ella situados, y también los acaecidos en el extranjero cuando el asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho 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 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 pudieron ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o 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, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

## 2. Coberturas de los seguros de viaje

### **ASISTENCIA MÉDICA Y GASTOS**

Todos los Titulares de la Tarjeta Business Platinum, así como sus familiares y los Titulares Suplementarios, deben ser menores de 80 años durante el viaje para poder recibir las prestaciones de Asistencia médica y gastos correspondientes.

Si usted sufre un accidente o necesita asistencia médica durante su viaje, póngase en contacto con la Compañía lo antes posible llamando a (+34) 93 423 09 39 (24 horas). Al ponerse en contacto con la Compañía, ésta en la medida de lo posible dispondrá todo lo que sea necesario para su asistencia, incluida la consulta médica u otro servicio médico, alta hospitalaria y su tratamiento médico.

Además, cubrirá los gastos necesarios que haya aprobado el equipo médico de la Compañía. Cuando se haya recuperado suficientemente, la Compañía organizará el viaje a su domicilio si fuera necesario.

**Todos los gastos debe aprobarlos por anticipado la Compañía.**

### **SUS COBERTURAS:**

- 1)** Tratamiento médico: Hasta 1.000.000 € para los gastos médicos, quirúrgicos y hospitalarios de emergencia necesarios como resultado de enfermedad o lesión durante su viaje. Para que la Compañía pueda evaluar los hechos de la situación médica, debe exonerar al médico que le trate y a los facultativos colegiados de su confidencialidad médico/paciente.
- 2)** Transporte a un hospital: Los gastos necesarios para transportarle o trasladarle al hospital más cercano, equipado adecuadamente, si no se dispone de transporte gratuito.
- 3)** Su viaje de regreso a su domicilio después del tratamiento médico: La Compañía organizará y cubrirá los gastos necesarios, incluidos los honorarios médicos, para su viaje de regreso a su domicilio.
- 4)** Regreso a su domicilio de sus compañeros de viaje: Vuelo en clase económica o billete de ferrocarril estándar si no es posible utilizar el medio de transporte original para el regreso a su domicilio de sus compañeros de viaje.
- 5)** Tratamiento dental: Hasta 1.500 € para sufragar los gastos dentales de urgencia que sean necesarios.
- 6)** Prórroga de la estancia de un familiar o acompañante durante su tratamiento: Hasta 200 € por noche (máximo 10 noches) incluidos los gastos de comida y alojamiento, hasta que el Equipo médico de la Compañía le comunique que ya no es necesario ampliar el tratamiento allí donde se encuentre por su viaje.

- 7)** Visita de su familiar o acompañante en el hospital: Vuelo en clase económica o billete de ferrocarril estándar y con un máximo 200 € por noche {máximo de 10 noches), incluidos los gastos de comida y alojamiento, para un acompañante o familiar que le visite en el hospital o durante su recuperación, si usted viaja solo. Esta prestación cesará cuando regrese a su país de residencia.
- 8)** Indemnización por Hospitalización: 75 € por noche hasta el importe total de 750 euros mientras permanezca hospitalizado para cualquier gasto que haga su estancia más cómoda.
- 9)** Prórroga de su estancia después del tratamiento médico: Hasta 200 € por noche {máximo de 10 noches), incluidos los gastos de comida y alojamiento, para usted y otra persona, en caso que el Equipo médico de la Compañía le sugiera o recomiende que prorrogue su estancia allí donde se encuentre, una vez finalizado su tratamiento.
- 10)** Prestación de convalecencia: Hasta 300 € por noche (máximo de 10 noches), incluido el cuidado de una enfermera diplomada y gastos de comida y alojamiento si el Equipo médico de la Compañía le recomienda que esta prestación es necesaria después del regreso a su domicilio.
- 11)** Regreso de sus hijos a su domicilio: Gastos de viaje razonables y hasta 200 € por noche (máximo de 3 noches) incluidos los gastos de comida y alojamiento, para un acompañante o familiar que tome a su cargo y lleve a su domicilio a sus hijos si usted mismo no puede encargarse de ellos.
- 12)** Recuperación de su vehículo: Vuelo en clase económica o billete de ferrocarril estándar y hasta 200 € por noche (máximo de 3 noches) incluidos los gastos de comida y alojamiento para un conductor de sustitución que recoja y lleve su vehículo a su domicilio si no es posible que conduzca el vehículo usted mismo ni sus compañeros de viaje.
- 13)** Trabajador de sustitución: Vuelo en clase económica o billete de ferrocarril estándar para un compañero de trabajo que le sustituya después del regreso a su domicilio tras su tratamiento o ante la imposibilidad de seguir trabajando en su viaje.
- 14)** Reembolso de equipos alquilados para practicar deportes de invierno pagados por anticipado, remotes mecánicos o clases: Hasta 750 € para sufragar los gastos incurridos en equipos alquilados, remotes mecánicos (forfait) o clases si sufre un accidente o cae enfermo durante su viaje y un facultativo colegiado le advierte que no puede continuar sus actividades de deportes de invierno.
- 15)** Búsqueda y rescate: Hasta 150.000 € por cualquier gasto de búsqueda y rescate incurrido.
- 16)** Gastos de sepelio y entierro: Si fallece mientras está de viaje, la Compañía se hará cargo del coste del transporte de los restos mortales a su domicilio o del coste hasta 2.500 € del entierro o cremación en la localidad de fallecimiento.

## **EXCLUSIONES:**

### **Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje.**

Las exclusiones particulares de Asistencia médica y gastos son las siguientes:

- 1)** Gastos no aprobados por el Equipo médico de la Compañía.
- 2)** No tendrá cobertura si tuviera conocimiento previo de una patología médica pre-existente.
- 3)** Tratamiento que el Equipo médico de la Compañía considere que puede retrasarse razonablemente hasta su regreso a su país de residencia.
- 4)** Tratamiento médico, dental, gastos por funeral y entierro, dentro de su país de residencia.
- 5)** Tratamiento que pueda prestarse de forma gratuita o a un coste reducido por un proveedor de prestaciones de tipo estatal o equivalente, salvo acuerdo con la Compañía.
- 6)** Costes después de la fecha en que el Equipo médico de la Compañía le aconseje que debe regresar a su domicilio.
- 7)** Gastos incurridos cuando haya rechazado seguir el consejo del Equipo médico de la Compañía.
- 8)** Gastos de tratamiento o gastos incurridos por motivos estéticos a no ser que el Equipo médico de la Compañía acuerde que dicho tratamiento sea necesario como resultado de una urgencia médica.
- 9)** Cualquier tratamiento que estuviera planificado o razonablemente previsto antes de iniciar su viaje.
- 10)** Ataúdes o urnas en exceso de las que cumplen las normas internacionales para las líneas aéreas.

## **CANCELACIÓN, APLAZAMIENTO Y DESISTIMIENTO DE SU VIAJE**

### **SUS COBERTURAS:**

Esta prestación se aplica a los costes correspondientes a su viaje, alojamiento, excursiones y actividades de ocio no utilizados que hayan sido abonados, o cuya reserva haya sido pagada con anterioridad y no sean reembolsables o cuando existan costes de penalización por cambiarlos. Se le pagará un máximo de 6.000 € si cancela, aplaza, cambia o abandona su viaje debido a que:

- a)** Sufra un accidente, caiga enfermo o fallezca antes o durante su viaje, Usted, la persona que le acompaña en su viaje o la persona a la que va a visitar y que constituya el propósito principal de su viaje;
- b)** Sufra un accidente, se ponga enfermo o fallezca antes o durante su viaje, un pariente próximo suyo, un pariente próximo de la persona que le acompaña en su viaje o un pariente próximo de la persona a la que va a visitar y que constituya el propósito principal de su viaje;

- c)** Sufra un despido que le faculte a recibir pagos de indemnización por despido en virtud de la legislación actual;
- d)** Se le requiera para un servicio de jurado o se le cite en calidad de testigo siempre que no sea con motivo profesional o de asesoramiento;
- e)** Sufra graves daños imprevistos en su hogar o local de negocio superiores a 30.000 €.
- f)** Sufra un robo en su hogar o local de negocio que requiera su presencia por la policía.
- g)** Sufra el retraso de más de 12 horas en la salida de su viaje como resultado de medidas reivindicativas laborales, condiciones climatológicas adversas, rotura mecánica de transporte público o un accidente de transporte que signifique que ya no desea realizar su viaje. El período de retraso se reduce a 6 horas para viajes de menos de 5 días.

#### **EXCLUSIONES:**

**Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Las exclusiones particulares de cancelación, aplazamiento y desistimiento de su viaje son las siguientes:**

- 1)** Reclamaciones de cancelación que surjan directa o indirectamente de circunstancias que conozca con antelación a la reserva de su viaje.
- 2)** Reclamaciones de cancelación que surjan directa o indirectamente de circunstancias que conozca al solicitar la Tarjeta Business Platinum y cualquier Tarjeta de su cuenta Business Platinum.
- 3)** Gastos adicionales incurridos si no notifica inmediatamente a los proveedores de su viaje, alojamiento, excursiones y actividades de ocio que es necesario que cancele su viaje.
- 4)** Reclamaciones en las que no pueda proporcionar un certificado médico del facultativo pertinente, que no sea un pariente próximo que confirme la situación médica que haga necesario cancelar su viaje.

## **INTERRUPCIÓN DE SU VIAJE**

#### **SUS COBERTURAS:**

- 1)** Si interrumpe su viaje, se le pagarán hasta un máximo de 6.000 € por:
  - Los gastos razonables que incurra en el viaje para el regreso a su domicilio, y para posteriormente reanudar su viaje.
  - Gastos de viaje, hospedaje, excursiones y actividades de ocio que haya pagado y no haya utilizado ni sean reembolsables, debido a que:

**a)** Sufra un accidente, se ponga enfermo o fallezca durante su viaje, Usted, la persona que le acompaña en su viaje o la persona a la que va a visitar y que constituya el propósito principal de su viaje;

**b)** Sufra un accidente, se ponga enfermo o fallezca durante su viaje, un pariente próximo suyo, un pariente próximo de la persona que le acompaña en su viaje o un pariente próximo de la persona a la que va a visitar y que constituya el propósito principal de su viaje;

**c)** Sufra graves daños imprevistos en su hogar o local de negocio superiores a 30.000 €;

**d)** Sufra un robo en su hogar o local de negocio que requiera su presencia por la policía.

**2)** Si como resultado de los daños o robo sufridos en su hogar o local de negocio debe interrumpir su viaje, se le abonarán hasta 250 € por piezas, mano de obra y gastos de desplazamiento para que su casa esté segura y no sufra mayor daño hasta que Usted esté de regreso en su domicilio.

#### **EXCLUSIONES:**

**Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Las exclusiones particulares de interrupción de su viaje son las siguientes:**

- 1)** Reclamaciones surgidas directa o indirectamente por circunstancias conocidas por Usted antes de reservar su viaje.
- 2)** Reclamaciones surgidas directa o indirectamente por circunstancias conocidas por usted al solicitar su Tarjeta American Express Business Platinum Card o cualquier otra tarjeta en su cuenta.
- 3)** No recibirá reembolso por billetes no usados si la Aseguradora le ha pagado un viaje alternativo con el mismo destino.
- 4)** Reclamaciones en las que no pueda facilitar un certificado médico de un facultativo adecuado que confirme la situación médica que hizo necesario la interrupción de su viaje.
- 5)** Reclamaciones posteriores que se deriven del mismo fallo o suceso en el que el fallo original no se hubiera reparado adecuadamente.
- 6)** Costes que si estén cubiertos por su seguro de hogar.

#### **RESPONSABILIDAD CIVIL PERSONAL**

##### **SUS COBERTURAS:**

**1)** Responsabilidad civil personal: Gastos de defensa legal e indemnización de los que Usted sea responsable. Si ocurriera un accidente en su viaje, después de éste, si se formula reclamación contra usted y se le declara responsable legalmente de lesiones a otra persona o daños a sus bienes y pertenencias, la Compañía pagará:

- Los gastos de defensa legal hasta 25.000 €;
- Indemnización de hasta un máximo de 600.000 € que se derive, directa o indirectamente, de una sola causa;
- Un vuelo en clase económica o billete estándar de ferrocarril si tiene que asistir a juicio.

**2) Gastos de Intérprete:** La Compañía designará y pagará los costes de un intérprete para asistir en los casos legales.

### **EXCLUSIONES:**

**Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Las exclusiones particulares de Responsabilidad civil personal son las siguientes:**

- 1)** Cualquier indemnización que NO sea consecuencia de una sentencia judicial firme.
- 2)** No se aceptarán reclamaciones contra usted presentadas por sus familiares, Titulares de Tarjetas Suplementarias de su propia cuenta Business Platinum Card, así como sus familiares y cualquier persona que trabaje para usted.
- 3)** Responsabilidad como resultado de daños a los bienes y pertenencias que estén bajo su cuidado o responsabilidad durante su viaje.
- 4)** Todas las consecuencias de compromisos contractuales asumidos por usted.
- 5)** Reclamaciones causadas directa o indirectamente como propietario, poseedor o usuario de vehículos a motor, aeronaves, embarcaciones o armas de fuego o animales. (Si Usted alquila un coche, puede tener derecho a las prestaciones de responsabilidad civil, por favor, consulte la cobertura en Alquiler de Vehículos).
- 6)** Reclamaciones causadas, directa o indirectamente, en relación con terrenos o edificios que posea o esté utilizando con la excepción de alojamiento temporal de vacaciones.
- 7)** Reclamaciones que surjan, directa o indirectamente, en relación con cualquier negocio, profesión o actividad mercantil.
- 8)** Cualesquiera multas, sanciones e indemnizaciones complementarias de la reparación de la pérdida real (Lucro Cesante).

## **ASISTENCIA LEGAL**

### **SUS COBERTURAS:**

**1) Asistencia Legal:** En el caso de que sufra un accidente o una enfermedad durante su viaje y decida solicitar una indemnización, la Compañía pagará:

- Los gastos legales hasta 25.000 €.

- Un vuelo en clase económica o billete estándar de ferrocarril si tiene que asistir a juicio.
- Si el procedimiento judicial se resuelve a su favor, cualquier coste legal, gastos o tasas de contingencia jurídica serán descontados de cualquier indemnización recibida.
- La Compañía designará un abogado responsable de todos los procedimientos legales.

**2) Gastos de Intérprete:** La Compañía designará y pagará los costes de un intérprete para asistir en los casos legales.

### **EXCLUSIONES:**

**Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Las exclusiones particulares de Asistencia Legal son las siguientes:**

- 1)** Las Costas Judiciales cuando la Compañía considere que no hay posibilidad razonable de conseguir sentencia favorable o acuerdo razonable.
- 2)** No se aceptarán reclamaciones hechas por usted contra sus familiares, Titular de Tarjetas Suplementarias de su propia cuenta Business Platinum Card, así como sus familiares y cualquier persona que trabaje para usted.
- 3)** Reclamaciones efectuadas por usted contra nosotros, la Compañía, un agente de viajes, operador de viajes o transportista.
- 4)** Todas las consecuencias de compromisos contractuales asumidos por usted.
- 5)** Reclamaciones causadas directa o indirectamente como propietario, poseedor o usuario de vehículos a motor, aeronaves, embarcaciones o armas de fuego o animales. (Si Usted alquila un coche, puede tener derecho a las prestaciones de responsabilidad civil, por favor, consulte la cobertura en Alquiler de Vehículos).
- 6)** Reclamaciones causadas, directa o indirectamente, en relación con terrenos o edificios que posea o esté utilizando con la excepción de alojamiento temporal de vacaciones.
- 7)** Reclamaciones que surjan, directa o indirectamente, en relación con cualquier negocio, profesión o actividad mercantil.
- 8)** Cualesquiera multas, sanciones e indemnizaciones complementarias de la reparación de la pérdida real (Lucro Cesante).
- 9)** Costes relacionados con investigaciones judiciales, recursos judiciales o resolución vinculante legalmente.

## **ACCIDENTE PERSONAL**

### **SUS COBERTURAS:**

- 1)** Esta cobertura se aplica en caso de un accidente.

**2)** La Compañía indemnizará al Beneficiario o a la persona asegurada la cantidad de 75.000 € en caso de un accidente ocurrido durante el transcurso de su viaje y que en el plazo de 365 días, desde la ocurrencia del mismo, cause:

- Fallecimiento;
- Pérdida completa y permanente de uso de cualquier extremidad;
- Pérdida completa e irrecuperable de su vista, voz u oído;
- Invalidez permanente absoluta con una duración mínima de 12 meses y absoluta para cualquier profesión.

**3)** En caso de que el accidente durante el transcurso de su viaje ocurra mientras se encuentre como pasajero de un medio de transporte público, la indemnización mencionada en el punto anterior se incrementará hasta la cantidad de 750.000 €.

**4)** En cualquier caso y por prescripción legal, la indemnización en caso de fallecimiento de menores de 14 años se limitará a los Gastos de Sepelio con un máximo de 15.000 €.

**5)** En caso de producirse un secuestro, la Compañía reembolsará a los familiares de la Persona Asegurada hasta 5.000 € en concepto de gastos incurridos como consecuencia de tal secuestro.

#### **EXCLUSIONES:**

**Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Las exclusiones particulares de accidente personal son las siguientes:**

**1)** Si usted es Titular de una Tarjeta Business Platinum y utiliza como medio de pago para sus viajes cualquier otra Tarjeta American Express o Cuenta de Viaje (BTA) American Express, en caso de accidente, la Compañía indemnizará por la que ofrezca mayor cobertura entre la Tarjeta Business Platinum y aquella que hubiere utilizado como medio de pago. En ningún caso, las indemnizaciones de una y otra Tarjeta serán acumulativas.

## **IMPREVISTOS EN VIAJE**

#### **SUS COBERTURAS:**

**1)** Se le reembolsarán hasta un máximo de 200 € por persona por los gastos de primera necesidad que usted necesite realizar antes de la salida de su viaje si se produce cualquiera de las siguientes circunstancias:

- No se produce la salida. En caso de que pierda su vuelo, viaje en tren o barco debido a un accidente o una avería de su vehículo o un accidente, avería, retraso o cancelación del transporte público y no disponga de ninguna alternativa dentro de las 4 horas posteriores a la hora de salida señalada.
- Retraso, cancelación u "overbooking". En caso de que su vuelo, viaje en tren o barco sufra un

retraso, cancelación u “overbooking” y no disponga de medio de transporte alternativo dentro de las 4 horas posteriores a la hora de salida señalada.

- Pérdida de conexiones. En caso de que usted pierda su vuelo, viaje en tren o barco de conexión y no disponga de ningún medio de transporte alternativo transcurridas 4 horas desde la hora de salida señalada.

**2)** Se le reembolsará por las compras o alquiler de artículos de primera necesidad hasta:

- Retraso de equipajes. 400 € por persona si su equipaje facturado no ha llegado a su aeropuerto de destino transcurridas 4 horas desde su propia llegada;
- Retraso prolongado del equipaje. Una indemnización adicional de 400 € por persona si su equipaje facturado no ha llegado a su aeropuerto de destino transcurridas 48 horas desde su propia llegada.

**3)** Todos los gastos mencionados con anterioridad deben cargarse a su Tarjeta Business Platinum American Express. Si Usted no es Titular o no viaja con un Titular, podrá utilizar otro medio de pago, pero deberá conservar consigo los recibos como justificante de compra.

#### **EXCLUSIONES:**

**Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Las exclusiones particulares de Imprevistos en viajes son las siguientes:**

- 1)** Gastos adicionales cuando el operador de la línea aérea, tren o barco haya ofrecido un plan de viaje alternativo y alojamiento y se haya rechazado.
- 2)** El retraso o retraso prolongado del equipaje en el aeropuerto de su ciudad habitual de residencia.
- 3)** Para las coberturas de retraso y retraso prolongado del equipaje, todos los gastos que no sean de primera necesidad.
- 4)** La no presentación del parte de irregularidades emitido por la compañía aérea.
- 5)** Cuando acepte voluntariamente una indemnización de la línea aérea en contrapartida de no viajar en un vuelo con “overbooking”.

## **EQUIPAJE, EFECTOS PERSONALES, DINERO Y DOCUMENTOS DE VIAJE**

### **SUS COBERTURAS:**

Esta cobertura se aplica a sus efectos personales que lleve, compre o alquile mientras está en su viaje; su dinero en efectivo y documentos de viaje a condición de que los lleve consigo en todo momento, en una caja de seguridad o en una zona de almacenamiento bajo llave de su vehículo.

- 1)** Si se pierden o deterioran sus efectos personales, dinero en efectivo y documentos de viaje o

son objeto de robo, se le pagará un máximo de:

- 3.000 € en total por viaje;
- 750 € por el valor o coste actual de reparar cualquier artículo o cualquier par o juego de artículos que sean complementarios o se utilicen conjuntamente;
- 750 € por dinero en efectivo y documentos de viaje. Esta cobertura estará limitada a 75 € para menores de 16 años.

**2)** En una emergencia, la Compañía puede anticiparle un máximo de 3.000 € en efectivo.

**3)** La Compañía prestará asesoramiento, asistencia y gastos de envío, cuando sea posible, para sustituir los artículos de emergencia perdidos, robados o deteriorados, incluidas gafas, lentes de contacto, prescripciones médicas y documentos de viaje que sean necesarios para que usted continúe su viaje o regrese a su domicilio.

**4)** Se le reembolsarán los costes necesarios razonables de alojamiento y viaje adicionales y gastos consulares que sean necesarios para reemplazar su documentación de viaje que le permita continuar con su viaje o regresar a su domicilio.

#### **EXCLUSIONES:**

**Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Las exclusiones particulares de efectos personales, dinero y documentos del viaje son las siguientes:**

- 1)** Desgaste normal por el uso.
- 2)** Efectos personales perdidos, robados o deteriorados, cuando no los haya cuidado de modo suficiente o los haya dejado en un lugar no seguro o fuera de su alcance.
- 3)** Pérdida o robo no denunciado a la policía o proveedor de su transporte o alojamiento en un plazo de 48 horas y obtenida la denuncia correspondiente.
- 4)** Daños a efectos personales mientras estén bajo la custodia de un proveedor de transportes, que no se hayan denunciado en un plazo de 48 horas y obtenido la denuncia correspondiente.
- 5)** Pérdida, robo o daño a vehículos, sus accesorios o artículos en un vehículo cuando no exista ningún indicio de rotura.
- 6)** Cualquier documento que no sea documento de viaje.
- 7)** Daños a artículos frágiles o quebradizos.
- 8)** Enseres.
- 9)** Robo de artículos depositados en la baca del techo o maletero del vehículo, excepto material de camping.
- 10)** Con respecto al dinero, cualquier déficit debido a errores y fluctuaciones monetarias.

## **ALQUILER DE VEHÍCULOS - ROBO, DAÑOS Y RESPONSABILIDAD CIVIL**

### **SUS COBERTURAS:**

- 1)** Estas coberturas se aplicarán mientras usted esté de viaje, para todos los conductores, hasta un máximo de 5 siempre que éstos se encuentren nominados en el contrato de alquiler.
- 2)** Si cualquier artículo del que Usted sea responsable en virtud del contrato de alquiler es robado o resulta dañado (incluido pero no limitado al coche de alquiler) la Compañía se hará cargo de cualquier cantidad, incluida la franquicia. Esto se aplicará sea usted o no responsable del accidente. Se le abonará como máximo el valor del vehículo de alquiler con un límite de 75.000 € por accidente.
- 3)** Después de un accidente en el que su vehículo de alquiler se haya visto involucrado, la Compañía pondrá a su disposición un abogado para que intervenga y se encargue de todos los trámites legales.
- 4)** Si se le declara responsable legalmente por una lesión a otra persona o de producir daños en sus bienes, la Compañía pagará cualquier indemnización a la que le condenen así como las costas legales por un importe máximo de 750.000 € (ó 1.000.000 de dólares estadounidenses en los Estados Unidos) que se deriven directa o indirectamente de una sola causa.
- 5)** Por disponer de esta cobertura, usted no necesita contratar seguros opcionales o adicionales de la empresa de alquiler que incluyan:
  - Renuncia a daños por colisiones (denominación internacional CDW)
  - Renuncia a daños por siniestro (denominación internacional LDW)
  - Retirada/reducción de franquicia (denominación internacional Super CDW/LDW)
  - Protección frente a robos (denominación internacional TP)
  - Seguro de reposición/responsabilidad suplementaria (denominación internacional SU)
  - Accidentes personales (PA)

Aclaración: Estas prestaciones sólo serán de aplicación cuando la compañía de alquiler de coches le permita declinar la compra de los seguros adicionales de la compañía de alquiler.

### **EXCLUSIONES:**

**Las exclusiones generales se aplican a todas las coberturas del Seguro de Viaje. Las exclusiones particulares de alquiler de vehículos (robo, daño y responsabilidad civil) son las siguientes:**

- 1)** La Compañía solamente pagará en exceso de cualquier seguro que esté incluido en el contrato de alquiler.
- 2)** No deberá tener más de un contrato de alquiler a la vez.

**BENEFICIOS DE LOS SEGUROS  
DE LA TARJETA AMERICAN EXPRESS BUSINESS PLATINUM.**



- 3)** No se aceptarán reclamaciones contra usted presentadas por sus familiares, Titulares de Tarjetas Suplementarias de su propia cuenta Business Platinum, así como sus familiares y cualquier persona que trabaje para usted.
- 4)** No se aceptarán reclamaciones hechas por usted contra sus familiares, Titular de Tarjetas Suplementarias de su propia cuenta Business Platinum, así como sus familiares y cualquier persona que trabaje para usted.
- 5)** Uso del vehículo de alquiler fuera de los términos del contrato de alquiler.
- 6)** Ciclomotores, motocicletas, vehículos comerciales, camiones, autocaravanas y vehículos no autorizados para uso en carretera incluidos, sin carácter limitativo, los remolques o caravanas.
- 7)** Vehículos utilizados fuera de carretera, en prácticas, competiciones de carreras, pruebas, rallies o prueba de velocidad.
- 8)** Cualesquiera multas y sanciones.
- 9)** Con relación a la cobertura de responsabilidad civil por daños a terceros como consecuencia del alquiler de un vehículo, cualquier indemnización que NO sea consecuencia de una sentencia judicial firme.

### 3. Requisitos en caso de reclamaciones y asistencia

Para poder dar parte de una reclamación, llame al Servicio de Atención Permanente Business Platinum Card al teléfono **900 10 25 44 (24 horas) y pulse la opción 3. En el caso de una emergencia médica, llame directamente a la Compañía al teléfono (+34) 93 423 09 39 (24 horas).**

- 1)** Todas las reclamaciones y posibles reclamaciones deben comunicarse en un plazo de 30 días.
- 2)** Respecto a las coberturas de Asistencia médica y gastos:
  - Todos los costes de Asistencia médica y gastos debe aprobarlos por anticipado la Compañía.
  - La Compañía pagará solamente los importes si no están cubiertos por otro seguro, prestaciones estatales u otros conciertos. Debe informar a la Compañía de estas prestaciones y facilitarle cuando proceda, en la medida de lo posible, la obtención del reembolso de las mismas.
- 3)** Deberá facilitar todos los siguientes documentos e información, y cualquier dato más que solicite la Compañía:

#### **COBERTURAS DEL SEGURO DE VIAJE DE LA TARJETA BUSINESS PLATINUM AMERICAN EXPRESS**

<b>PRESTACIONES</b>	<b>INFORMACIÓN REQUERIDA</b>
General	<ul style="list-style-type: none"><li>• Su número de Tarjeta Business Platinum</li><li>• Prueba de que estaba de viaje</li><li>• Todos los documentos deben ser originales</li><li>• Impreso de reclamación cumplimentado cuando se necesita</li></ul>
Asistencia Médica y Gastos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facturas e informe médico detallando el tratamiento médico y los gastos que haya abonado</li><li>• Cualquier billete no utilizado</li></ul>
Cancelación, aplazamiento y desistimiento de su viaje	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificados médicos autorizados</li><li>• Acreditación de la organización pertinente en la que se detalle la causa y duración del retraso si desiste de su viaje</li><li>• Facturas de cancelación y reservas de los proveedores de servicios</li><li>• Documentación independiente que pruebe que no existe ningún motivo médico para la cancelación</li><li>• Cualquier billete no utilizado o facturas de viajes</li></ul>
Interrupción de su viaje	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificados médicos autorizados</li><li>• Cualquier billete no utilizado o facturas de viajes</li><li>• Facturas y recibos por costes incluidos</li><li>• Documentación independiente que pruebe cualquier motivo no médico para interrumpir su viaje</li></ul>

**BENEFICIOS DE LOS SEGUROS  
DE LA TARJETA AMERICAN EXPRESS BUSINESS PLATINUM.**



**PRESTACIONES**

**INFORMACIÓN REQUERIDA**

Responsabilidad Civil Personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentos legales pertinentes</li><li>• Acreditación de incidente cuando corresponda</li></ul>
Accidente personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe detallando lo ocurrido, así como las consecuencias</li><li>• Documentación necesaria para la tramitación del accidente, en función de sus consecuencias</li><li>• Prueba de compras realizadas utilizando su Tarjeta Business Platinum American Express</li></ul>
Imprevistos del viaje	<ul style="list-style-type: none"><li>• Billeto de viaje</li><li>• Confirmación del retraso, cancelación, falta de conexión u overbooking por parte del operador de transporte público, y su confirmación de que no hubo otra alternativa disponible en las siguientes 4 horas.</li><li>• Parte de irregularidades de la compañía aérea</li><li>• Prueba de compras realizadas utilizando su Tarjeta Business Platinum American Express. Si Usted no es Titular y no viaja con algún Titular, podrá utilizar otro medio de pago, pero tendrá que conservar los recibos y presentarlos como prueba de compra</li></ul>
Equipaje, Efectos personales, dinero y documentos de viaje	<ul style="list-style-type: none"><li>• Parte de la policía o proveedor de alojamiento o transporte</li><li>• Prueba de propiedad</li><li>• Efectos personales deteriorados</li></ul>
Prestaciones de alquiler de vehículos-Robo, daños y responsabilidad civil	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contrato de alquiler</li><li>• Parte de accidente</li><li>• Certificados médicos autorizados</li></ul>

## 4. Procedimiento de presentación de quejas

Si está descontento con el nivel de servicio que se le ha prestado, le rogamos remita su queja o reclamación a American Express, Servicio de Atención Permanente Business Platinum Card. Avenida Partenón, 12-14, 28042 Madrid.

Para cualquier reclamación en relación con los Seguros de accidentes de viaje y secuestro, el Asegurado podrá acudir al Departamento de Atención al Cliente de las Compañías del grupo Chubb mediante escrito enviado al Paseo de la Castellana 141, Planta 6 28046 Madrid o por correo electrónico a la dirección [clientes.ames@chubb.com](mailto:clientes.ames@chubb.com), o mediante fax al número 91 837 67 76. 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, 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](mailto: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](mailto: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](mailto:amexpain@ipartner.es) Alternativamente el Asegurado podrá acudir al Servicio de Atención al Cliente de American Express Europe, S.A. Avenida Partenón 12-14- 28042 Madrid, o a través del correo: [customer.service.unit@aexp.com](mailto: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 el 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 PLC, 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**  
**RHI IPR, 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)

**BENEFICIOS DE LOS SEGUROS  
DE LA TARJETA AMERICAN EXPRESS BUSINESS PLATINUM.**



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: mayo 2020.

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

---

American Express Europe, S.A. Avenida Partenón, 12-14. 28042 Madrid. NIF A-8262804 1. Registro Mercantil de la Provincia de Madrid, Tomo 15 .348, Sección 8ª del Libro de Sociedades , Folio 204 , Hoja M-257407, Inscripción 1ª . Entidad de pago autorizada de acuerdo a la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.