



A su lado en sus viajes



Índice

Introducción	3
Información Importante	8
Definiciones	5
Asistencia de Emergencia	10
Acuerdos Recíprocos de Salud	10
Condiciones Generales	10
Exclusiones Generales	13
Deportes y otras actividades	14
Sección A – Asistencia en Viaje	14
Sección B – Anulación	15
Sección C – Regreso anticipado	16
Sección D – Retraso en la Salida	17
Sección E – Retraso en la Entrega De Equipaje	17
Sección F – Pérdida accidental, robo o daño de Equipaje fuera de España	18
Sección G – Gastos de Urgencias Médicas	20
Sección H - Cobertura por Hospitalización en el Extranjero	22
Sección I - Accidentes Personales de Viaje	22
Sección J - Responsabilidad Civil	22
Sección K – Defensa Jurídica en el Extranjero	23
Sección L - Opción de Deportes de invierno	24
Sección M - Opción de Cobertura de Golf	26
Sección N - Opción de Cobertura de Negocios	29
Procedimiento de Reclamación	31
Procedimiento de Quejas	31
Información Sobre Protección de Datos	32

Introducción

Gracias por **su** confianza al contratar este seguro de **Viaje** con Inter Partner Assistance (IPA) a través de Amex Asesores de Seguros. En este documento encontrará los detalles de la cobertura, condiciones y exclusiones de cada **asegurado** y es la base sobre la cual se acordarán todas las indemnizaciones. Tiene validez mediante la emisión del **Certificado de seguro**, prueba del contrato de seguro. Si cualquier dato en el **Certificado de seguro** fuera incorrecto o si **sus** necesidades cambiaron en algún sentido, deberá ponerse en contacto con **AXA Assistance** lo más rápidamente posible.

Al haber aceptado **su** prima, **Nosotros** le ofreceremos asistencia según las secciones operativas de **su** póliza tal como aparecen en **su Certificado de seguro**. Todas las coberturas y franquicias se establecen por **asegurado**, por sección y por **Viaje** según se detalla en el **Esquema de prestaciones**.

RESIDENCIA

Esta póliza es exclusivamente para residentes en España, con una antigüedad como residente español de seis meses antes de la fecha de emisión de la póliza.

LÍMITES DE EDAD

Los **asegurados** de hasta 70 años de edad pueden contratar pólizas Essential y Select, y los **asegurados** de hasta 80 años de edad pueden contratar pólizas Prestige.

Solo los **asegurados** de hasta 64 años de edad pueden contratar la opción **Deportes de invierno**.

ADQUISICIÓN

Las pólizas para un único **Viaje** pueden adquirirse hasta 365 días antes del **Viaje**. Las coberturas de Anulación entrarán en vigor en el momento en que se haya aceptado el pago para la prima.

La cobertura anual debe de comenzar dentro de los 30 días de **su** fecha de compra. Hay que tener en cuenta que la cobertura de Anulación no será válida hasta la fecha de inicio de la póliza aunque ya se haya abonado la prima, tal como se indica en el **Certificado de seguro**.

RENOVACIÓN AUTOMÁTICA ANUAL DE LAS PÓLIZAS

Para asegurar una cobertura continuada, guardaremos **su** información de **su** método de pago para poder efectuar el cobro de las primas en el momento de la renovación de **su** póliza. Cada año recibirá un correo unos 30 días antes de la fecha de vencimiento para recordárselo. En caso de no querer renovar la póliza puede ponerse en contacto con **Nosotros** llamando al +902263399 antes de la fecha de renovación.

FRANQUICIA

Aplicable a las Coberturas Essential y Select:

En la mayor parte de las secciones de la póliza, las indemnizaciones estarán **sujetas** a una franquicia. Esto significa que el **asegurado** deberá abonar el primer tramo de cada incidente por cada **asegurado** según lo indicado en el **Esquema de prestaciones**.

Aplicable a la Cobertura Prestige:

En las secciones Asistencia y Defensa jurídica en el extranjero, las indemnizaciones estarán sujetas a una franquicia. Esto significa que el **asegurado** deberá abonar el primer tramo de cada incidente por cada **asegurado** según lo indicado en el **Esquema de prestaciones**.

ANULACIÓN DE PÓLIZA

Rogamos lea atentamente la póliza y el **Certificado de seguro** y se ponga en contacto con **Nosotros** durante los 14 días posteriores a **su** emisión llamando al +902263399 en caso de que no cumplan con los requisitos deseados. El **asegurador** reembolsará el importe total de la prima siempre que el

asegurado no haya viajado, no haya realizado ninguna petición de indemnización ni tenga intención de hacerla ni se haya producido ningún incidente que pueda dar lugar a reclamación, y que la póliza y el **Certificado de seguro** se nos hayan devuelto antes de la fecha de inicio del **Viaje**.

Existe la posibilidad de anular la póliza durante los 14 días posteriores a su emisión llamando al +902263399. Si la anulación se solicita pasados los 14 primeros días, no se reembolsará el importe de la prima. **Nos** reservamos el derecho a anular la póliza previo aviso enviado por correo postal con 21 días de antelación a la última dirección conocida del **asegurado**. No se rembolsará la prima.

TIPO DE SEGURO Y COBERTURA

Remítase a la tabla de beneficios 1 para la duración de **Viajes** con respecto a la cobertura anual y a su **Certificado de seguro** para consultar la cobertura seleccionada. La cobertura anual se limita a un total de 183 días fuera de España en cualquier período de 12 meses.

Cuando haya pagado una prima adicional pueden incluirse las coberturas de golf y de algunos **Deportes de invierno**; si ha contratado estas opciones su **Certificado de seguro** lo indicará. También puede incluirse la cobertura de negocios previo pago de una prima adicional; si ha contratado estas opciones su **Certificado de seguro** lo indicará.

La póliza ofrece coberturas para **Viajes** dentro España si su **Viaje** es al menos a 25 Km de su **Domicilio**/ 10 Km si su **Domicilio** está en las Islas Baleares o las Islas Canarias, y siempre que se hayan reservado ya sea los billetes de **Viaje** (tren, avión, barco y **Viajes** largos en autobús) o al menos dos noches de alojamiento en un hotel, motel, camping, bed and breakfast, casa de vacaciones o alojamiento similar alquilado por una tarifa.

Es importante tener en cuenta que si el **Viaje** tiene una duración superior a la duración máxima autorizada, la póliza no tendrá validez para ninguna parte del **Viaje**.

TIPOS DE PÓLIZA

Individual(es) – el **Titular de la póliza** y otras personas con edad mínima de 18 años que Viajen juntas al mismo destino.

Pareja - el **Titular de la póliza** y su cónyuge, pareja (incluidas parejas del mismo sexo, parejas de hecho o que hayan convivido al menos durante 6 meses) o prometido/a que residan en la misma vivienda. En el caso de las pólizas anuales, el **Titular de la póliza** y la persona asegurada también está cubierta aunque Viajen solos y a otras destinaciones.

Familia – un máximo de dos adultos que hayan convivido al menos durante 6 meses y sus hijos, hijastros o hijos adoptivos menores de 18 años, que Viajen al mismo destino junto con los padres o tutores legales **asegurados** en la misma póliza y citados en el **Certificado de seguro**. En el caso de las pólizas anuales, el **Titular de la póliza** y la persona adulta asegurada también está cubierta aunque Viajen solos y a otras destinaciones.

Familia monoparental – un adulto y sus hijos, hijastros o hijos adoptivos menores de 18 años que Viajen al mismo destino junto con el padre/madre o tutores legales asegurados en la misma póliza. En el caso de que la póliza anual, el **Titular de la póliza** también está cubierto aunque **Viaje** solo.

Existen 3 niveles de cobertura, Essential, Select o Prestige; remítase a su **Certificado de seguro** para comprobar el nivel de cobertura adquirido.

COBERTURA OPCIONAL

Hay opciones adicionales relativas a coberturas para **Deportes de invierno**, golf y cobertura de negocios. La cobertura con respecto a estas opciones solo se activa si se ha elegido la ampliación apropiada, si se ha pagado la prima y si se indica en su **Certificado de seguro**.

ASEGURADOR

La cobertura de seguro de esta póliza está asegurada por Inter Partner Assistance (IPA), cuya sucursal en Irlanda se encuentra en 10/11 Mary Street, Dublín 1, Irlanda (número de empresa 906006) y está regulada por el Banco Central de Irlanda. IPA es una filial de Inter Partner Assistance SA, una compañía belga de Avenue Louise, 166 bte1, 1050, Bruselas, que está autorizada en Bélgica por la Banque National de Belgique. Algunos de los servicios de esta Póliza serán prestados por el agente de IPA, AXA Travel Insurance (número de empresa 426087), con el mismo Domicilio social en Irlanda. Todas las compañías son miembros del Grupo AXA Assistance.

EL MEDIADOR

Amex Asesores de Seguros, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada SAU. Inscrita en el Registro Especial de Mediadores de Seguros, Corredores de Seguros y sus altos cargos de la Dirección General de Seguros con el número AJ0022. Tiene suscrito Seguro de Garantía Financiera y de Responsabilidad Civil de conformidad con la Ley 26/2006 de 17 de julio. Tiene suscrito NIF: A-79770608 y domicilio social en Avenida del Partenón 12-14, 28042 Madrid. Teléfono 902263399. Correo electrónico amexasesores@aexp.com . Por su labor de Intermediación, este recibe una comisión, como es práctica habitual en el mercado.

Información Importante

1. Las condiciones médicas preexistentes NO están cubiertas.
2. El seguro NO le cubrirá si **Usted** viaja sin respetar el consejo de un **Médico** (o si viajara en contra del consejo de un **Médico** si **Usted** hubiera solicitado consejo).
3. El seguro NO le cubrirá si viaja con la intención de obtener consulta o tratamiento **Médico** en el extranjero.
4. El seguro NO le cubrirá si tiene algún síntoma no diagnosticado que requiera atención o examen en el futuro (es decir síntomas para los que **Usted** esté en espera de exámenes o consultas, o en espera de resultados de exámenes, si la causa subyacente no ha sido establecida).
5. En caso de lesiones, enfermedad, robo o daño deberá llamar inmediatamente a **AXA Assistance** al +34 931 845934 para comunicar una emergencia médica, solicitar repatriación o informar de cualquier pérdida, robo o daño.
6. En caso de requerir el **Regreso anticipado** a **su Domicilio**, el **asegurado** debe ponerse en contacto con **AXA Assistance**. El servicio está disponible para el **asegurado** y opera las 24 horas del día y los 365 días del año para aconsejarle y prestarle asistencia en **su regreso a su Domicilio**. **AXA Assistance** organizará **su** transporte a **su Domicilio** cuando el **asegurado** haya tenido conocimiento de una enfermedad grave, inminente fallecimiento o fallecimiento de un familiar en **su Domicilio**.
7. Esta Póliza se rige por las leyes españolas.
8. Todas las cantidades indicadas en el **Esquema de prestaciones** son por **asegurado** y por **Viaje** salvo que se indique lo contrario.
9. Cualquier incidente relacionado con **Equipamiento de esquí**, **Equipamiento profesional** o **Equipamiento de golf** solo estará cubierto si ha adquirido la opción apropiada.

Definiciones

Cualquier palabra o expresión a la cual se le otorgue un significado específico conservará el mismo significado en toda la póliza. Para facilitar la lectura, las definiciones se destacan en negrita.

AXA Assistance

– El Proveedor de Servicios de Asistencia, fijado por AXA Travel Insurance 10/11 Mary Street, Dublín 1, Irlanda (número de empresa 426087).

Certificado de seguro

– Este documento, expedido en el momento de la adquisición de **su** póliza y vigente en el momento de la aceptación de **su** prima, incluye la información que el **asegurado nos** ha proporcionado. Indica quién está **asegurado**, el nivel de cobertura elegido, el **Período de cobertura**, los **Límites territoriales**, las restricciones según la edad, **su** prima y las opciones adquiridas.

Condiciones climáticas adversas

– Lluvia, viento, niebla, tormenta de truenos o relámpagos, inundaciones, nieve, aguanieve, granizo, huracán, ciclón, tornado o tormenta tropical, que no sea causado, que no sea originado por un acontecimiento geológico o catastrófico, como terremotos, erupciones volcánicas o tsunamis, entre otros.

Condición(es) médica(s)

– Cualquier enfermedad médica o psicológica, condición o lesión que le haya afectado a **Usted** o a algún familiar, compañero de **Viaje** o persona con la que pretende quedarse, durante **su Viaje**.

Condición(es) médica(s) preexistente(s)

- Cualquier **Condición médica** anterior o actual que ha dado lugar a síntomas o para los que haya necesitado o recibido cualquier forma de tratamiento o medicamento recetado, **consultas** médicas, examen o seguimiento/ chequeo durante los 2 años previos al comienzo de la cobertura de este **Esquema de prestaciones** y/o antes de cualquier **Viaje**: y
- Cualquier enfermedad cardiovascular o del sistema circulatorio (por ejemplo, enfermedad del corazón, hipertensión, coágulos de sangre, colesterol alto, derrame cerebral o aneurisma), que haya tenido lugar en cualquier momento antes del comienzo de la cobertura de este **Esquema de prestaciones** y/o antes de cualquier **Viaje**.

Deportes de invierno

– Las siguientes actividades deportivas de invierno estarán cubiertas sólo en el caso de figurar como operativa la opción de **Deportes de invierno** en el **Certificado de seguro** y de haberse pagado la prima. La cobertura contenida en la Sección J – Responsabilidad civil queda excluida para aquellos deportes y actividades marcados con *.

- * Esquí de fondo
- * Esquí de travesía
- * Esquí en glaciares
- Esquí (en pista o fuera de pista con guía)
- Monoesquí
- * Motos de nieve
- Patinaje sobre hielo (en pistas reconocidas)
- Raquetas de nieve
- * Snowblade
- Snowboard (en pista o fuera de pista con guía)
- * Trineo

Deportes y otras actividades

– Actividades enumeradas en la página 16 siempre que la participación en las mismas no sea la única o principal razón del **Viaje**.

Desatendido (propiedad desatendida)

– Si **Usted** no está en el lugar desatendido o no está en posición de evitar una acción no autorizada sobre **su** propiedad o vehículo.

Dinero de actividades profesionales

- Billetes de banco, divisas y monedas actualmente usados, cheques de **Viaje** y de otro tipo y billetes de **Viaje** que se tengan para fines profesionales y pertenecientes a **su** empleador o a **Usted**, si **Usted** fuera un trabajador autónomo.

Domicilio

- **Su** lugar habitual de residencia en España, deberá de ser 6 meses al año.

Equipaje

- Maletas, ropa, **Pertenencias** y otros artículos que le pertenezcan usados o llevados por **Usted** durante cualquier **Viaje**.

Equipamiento de esquí

- Esquíes (incluyendo fijaciones), botas de esquí, botas y tablas de snowboard y bastones de esquí.

Equipamiento de golf

- Palos de golf, pelotas de golf, bolsa de golf, carrito de golf y zapatos de golf que formen parte del **Equipaje del asegurado**.

Equipamiento profesional

- Artículos utilizados por el **asegurado** como apoyo de **su** actividad profesional, incluyendo equipamiento de oficina portátil, como ordenadores personales, teléfonos y calculadoras, entre otros.

Esquema de prestaciones

- La tabla con los importes **asegurados**.

Familiares

- Tendrá la consideración de familiar del **asegurado su** cónyuge, prometido/a o pareja (incluidas parejas del mismo sexo, parejas de hecho o que hayan convivido al menos durante 6 meses), y los ascendientes o descendientes de cualquier grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, nietos, incluyendo hijastros, hijos adoptivos y tutores legales), hermanos o hermanas, cuñados o cuñadas, yernos, nueras o suegros de ambos miembros de la pareja.

Hoyo en uno

- Meter la bola al primer golpe desde el lugar de salida durante un partido o campeonato de Golf informal.

Huelga o acción sindical

- Cualquier forma de acción sindical que se lleve a cabo con la intención de detener, restringir o interferir la producción de bienes o la prestación de servicios.

Lesión corporal

- Una lesión física identificable en **su** persona causada por un acontecimiento súbito, inesperado y específico. Las lesiones como consecuencia de **su** exposición inevitable a los elementos serán consideradas lesiones corporales.

Límites territoriales

- Si **Usted** ha elegido:

1. Europa: estarán cubiertos los **Viajes** a los siguientes países: Albania, Andorra, Austria, Isla de Guernsey, Isla de Jersey, Bielorrusia, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Islas del Canal, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Egipto, Estonia, Finlandia, Francia, Georgia, Alemania, Grecia, Hungría, Islandia, República de Irlanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, FYR Macedonia, Malta, Moldavia, Mónaco, Marruecos, Países Bajos, Noruega,

Polonia, Portugal, Rumanía, Rusia al oeste de los montes Urales, San Marino, Serbia y Montenegro, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza, Turquía, Ucrania, Reino Unido (Inglaterra, Escocia, Gales, Irlanda del Norte e Isla de Man) y Ciudad del Vaticano.

2. Todo el mundo excepto América del Norte y el Caribe: **Viajes** a todos los países excepto EE.UU., Canadá, México y los países del Caribe.
3. Todo el mundo (incluyendo América del Norte y el Caribe): se cubren los **Viajes** a cualquier destino.

Médico

– Un miembro colegiado de la profesión médica, reconocido por la ley del país donde se proporciona el tratamiento y que, en la prestación de dicho tratamiento está actuando dentro del ámbito de **su** licencia y capacitación, y que no está relacionado con **Usted** ni ningún compañero de **Viaje**.

Nosotros/nos/nuestro

– Inter Partner Assistance, 10/11 Mary Street, Dublín 1, Irlanda y/ o Inter Partner Assistance SA (IPA), Avenue Louise, 166 bte1, 1050, Bruselas, Bélgica y/o AXA Travel Insurance, con el mismo Domicilio social en Irlanda. Todas las compañías son miembros del Grupo AXA Assistance.

Objetos de valor

– Joyas, metales preciosos o piedras preciosas u objetos fabricados con metales preciosos o piedras preciosas, relojes, pieles, artículos de piel, material fotográfico, de audio, de vídeo, informático, de televisión, de juegos y telecomunicaciones (incluidos CD, DVD, cintas/cassettes, películas, cartuchos, dispositivos de memoria y auriculares), telescopios, binoculares, **teléfonos** móviles, ordenadores portátiles, tabletas y notebooks, lectores de libros electrónicos, reproductores de MP3/4 y cualquier otro artículo con un precio de compra de 2.500€ o más.

Par o juego

– Conjunto de artículos que formen parte del **Equipaje** y estén asociados por ser similares, complementarios o se usen combinados.

Pérdida de extremidad

– La pérdida por separación física, o la pérdida permanente total e irreversible del uso o función de un brazo a la altura de/o por encima de la articulación de la muñeca, o una pierna a la altura de/o por encima del tobillo.

Pérdida de la visión

– La pérdida total e irrecuperable de la vista en uno o ambos ojos(s), lo que se considera que ha ocurrido si el grado de vista que queda después de la corrección es de 1/20 o menos en la escala de Snellen. (Esto significa ser capaz de ver a 1 metro o menos lo que debería ver a 20 metros).

Período de cobertura

– En caso de haber seleccionado la cobertura anual: el período para el cual hemos aceptado la prima tal como consta en el **Certificado de seguro**. Durante este período, queda cubierto cualquier **Viaje** que no exceda los 45 días si ha adquirido la “Cobertura Essential”; o 60 días si ha adquirido la “Cobertura Select”; o 90 días si ha adquirido la “Cobertura Prestige”.

La cobertura de Anulación – Sección C será operativa desde la fecha de inicio indicada en el **Certificado de seguro** o desde el momento de la reserva de un **Viaje** (lo que **sucediera** más tarde) y terminará con el inicio del **Viaje**. Cualquier **Viaje** que haya comenzado antes de la adquisición de esta póliza no tendrá cobertura, excepto en el caso de renovación de una póliza anual existente cuyo **Período de cobertura** termine durante el **Viaje**.

– En caso de haber seleccionado la cobertura para un único **Viaje**: el período de duración del **Viaje** hasta el final del mismo pero en ningún caso excederá el período indicado en el **Certificado de seguro**. La cobertura de Anulación – Sección C será operativa desde el momento del pago de la prima o desde el momento de la reserva del **Viaje** (lo que **sucediera** más tarde) y terminará con el inicio del **Viaje**.

Para todas las secciones de la póliza, excepto la Sección C - Anulación, el seguro comienza cuando el **asegurado** deja **su Domicilio**, hotel o **su** lugar de negocios en España (lo que sucediera más tarde) para comenzar el **Viaje**, y termina en el momento en que el **asegurado** regresa a **su Domicilio**, hotel o lugar de negocios en España (lo que **sucediera** más tarde) al completar el **Viaje**.

Prórroga del Período de cobertura

El **Período de cobertura** se prorroga automáticamente para el período de retraso en caso de que **su** regreso a España se retrase inevitablemente debido a un incidente cubierto por esta póliza.

Pertenencias

– **Equipaje, Equipamiento de esquí, Equipamiento de golf y Equipamiento profesional.**

Regreso anticipado

– Primeramente, con nuestra autorización interrumpir **su Viaje** regresando a **su Domicilio** debido a una emergencia definida ya el la sección C.

Socio

– Cualquier persona cuya ausencia del trabajo durante un día entero o más al mismo tiempo que la ausencia del **asegurado** impida el correcto funcionamiento del negocio.

Terrorismo

– Un acto que incluya pero no necesariamente se limite al uso de fuerza o violencia y/o la amenaza de las mismas de cualquier persona o grupo de personas, actuando solas, en nombre de/o en conexión con cualquier organización o gobierno, cometido con propósitos políticos, religiosos, ideológicos o similares y que incluye la intención de influir sobre cualquier gobierno y/o amenazar a cualquier sector público.

Titular de la póliza

– La persona que figura en primer lugar en el **Certificado de seguro**.

Transporte público

– Cualquier avión, barco, tren o autobús con licencia pública en el que el **asegurado** haya reservado un **Viaje**.

Urgencia médica

– Una **Lesión corporal** o enfermedad repentina e imprevista **sufrida** por **Usted** mientras está en un **Viaje** fuera de España si un **Médico** le dice que necesita tratamiento **Médico** o atención médica de inmediato.

Usted/su/asegurado(s)

– Cada persona que viaja en un **Viaje** y cuyo nombre aparece en el **Certificado de seguro**.

Viaje

– Cualquier vacación o desplazamiento por negocios o por placer realizado por el **asegurado** dentro de los **Límites territoriales** durante el **Período de cobertura**.

Los **Viajes** deben comenzar y terminar en España.

Cualquier **Viaje** únicamente en España debe ser al menos a 25 Km de **su Domicilio** o 10 Km si **su Domicilio** está en las Islas Baleares o Islas Canarias, y siempre que se hayan reservado ya sea los billetes de **Viaje** (tren, avión, barco y **Viajes** largos en autobús) o al menos dos noches de alojamiento en un hotel, motel, camping, bed and breakfast, casa de vacaciones o alojamiento similar alquilado por una tarifa.

Viaje de negocios

- Cualquier **Viaje** que se realice total o parcialmente por motivos profesionales.

Asistencia de Emergencia

Contacte con **AXA Assistance** en el teléfono: +34 931 845934

En caso de enfermedad o accidente grave que pueda requerir un tratamiento hospitalario, o antes de que se acuerde la repatriación o en caso de **Regreso anticipado a su Domicilio** en caso de emergencia debe ponerse en contacto con **AXA Assistance** (los gastos por enfermedades o lesiones menores serán pagados por **Usted** y reclamados posteriormente). El servicio está a **su** disposición 24 horas al día, los 365 días del año para aconsejar, asistir, organizar hospitalizaciones, repatriaciones y autorizar gastos **Médicos**. En el caso que no sea posible por la gravedad de **su** enfermedad o accidente, **Usted** deberá contactar con **AXA Assistance** en la mayor brevedad. El tratamiento **Médico** privado no está cubierto, a menos que haya sido expresamente autorizado por **AXA Assistance**.

Asistencia médica en el extranjero

AXA Assistance cuenta con la experiencia médica, contactos y servicios para ayudarle en caso de lesiones, accidente o enfermedad. **AXA Assistance** también le buscará el transporte para volver a **su Domicilio** cuando se considere que es médicaamente necesario, o si **Usted** se entera del fallecimiento o enfermedad grave de un familiar en **su Domicilio**.

Pago por el tratamiento **Médico** en el extranjero

Si **Usted** es ingresado en un hospital/clínica, mientras está fuera de España, **AXA Assistance** se encargará de pagar directamente al hospital/ clínica los gastos **Médicos** cubiertos por el **Esquema de prestaciones**. Para disfrutar de esta cobertura, alguien deberá ponerse en contacto con **AXA Assistance** en **su** nombre lo más rápidamente posible. Por un tratamiento ambulatorio simple, **Usted** deberá pagar al hospital/clínica y solicitarnos la devolución de los gastos **Médicos** cuando regrese a España. Tenga precaución de no aceptar tratamientos o costes excesivos. En caso de duda por favor llame a **AXA Assistance** y le orientaremos.

Acuerdos Recíprocos de Salud

UNIÓN EUROPEA (UE), ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO (EEE) Y SUIZA

Antes de viajar a un país de la Unión Europea (UE), del Espacio Económico Europeo (EEE) o Suiza, le recomendamos que obtenga una Tarjeta Sanitaria Europea (TSE). Esta tarjeta le da derecho a determinadas coberturas sanitarias gratuitas o a un coste menor en la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo o Suiza.

Condiciones Generales

Debe reunir los siguientes requisitos además de lo enumerado en las CONDICIONES ESPECIALES de las Secciones A-N siguientes para gozar de la protección plena del **Esquema de prestaciones**. En caso de incumplimiento **nos** reservamos el derecho de rechazar la tramitación de **su** reclamación o de reducir la cantidad de cualquier pago de indemnización.

1. **Usted** debe adoptar todos los cuidados y precauciones razonables para protegerse contra accidentes, enfermedades o lesiones y para proteger **su** propiedad contra pérdida, robo o daño. **Usted** debe actuar como si no estuviese cubierto y tomar medidas para minimizar **su** pérdida tanto como sea posible y para evitar un nuevo incidente, y recuperar los bienes perdidos.
2. En caso de requerir el **Regreso anticipado a su Domicilio**, el **asegurado** debe ponerse en contacto con **AXA Assistance**. El servicio está disponible para el **asegurado** y opera las 24 horas del día y los 365 días del año para aconsejarle y prestarle asistencia en **su** regreso a **su Domicilio**. **AXA Assistance** organizará **su** transporte a **su Domicilio** cuando el **asegurado** haya tenido conocimiento de una enfermedad grave, inminente fallecimiento o fallecimiento de un familiar en

- España.
3. Debe informarnos lo antes posible en caso de una emergencia o si le hospitalizan (los gastos por enfermedades o lesiones menores serán pagados por **Usted** y reclamados posteriormente).
 4. Le pedimos que **nos** informe en el plazo de 28 días desde que tenga conocimiento de cualquier incidente o pérdida que conduzca a una reclamación y que **nos** envíe **su** formulario de reclamación cumplimentado, así como cualquier información adicional lo antes posible.
 5. Deberá informar de cualquier incidente a la policía local del país donde ha ocurrido y obtener un informe de delito o de pérdida de propiedad, que incluya un número de incidente.
 6. No debe abandonar ninguna propiedad que debamos considerar ni deshacerse de ningún artículo dañado, ya que es posible que tengamos que examinarlo.
 7. **Usted** o **su** representante legal deberán proporcionar por **su** propia cuenta toda la información, pruebas, certificados **Médicos**, facturas originales, recibos, informes o asistencia que puedan ser necesarios, incluidos los detalles de otras pólizas de seguro que puedan cubrir la pérdida. El reembolso de cualquier gasto por el que el **asegurado** no pueda presentar recibo o factura podrá ser rechazado por el **asegurador**. Por favor, guarde copias de todos los documentos que **nos** envíe.
 8. No debe admitir, negar, acordar, rechazar, negociar ni hacer ningún arreglo para una reclamación sin **nuestro** permiso.
 9. Debe enviarnos de inmediato cualquier orden o citación judicial, carta de reclamación u otro documento relacionado con **su** reclamación.
 10. En caso de reclamación y si **Nosotros** lo requerimos, **Usted** deberá permitir que le examine un **Médico** de nuestra elección las veces que pudieran ser razonablemente necesarias antes de pagar una reclamación, por cuenta nuestra. En el caso de **su** fallecimiento, también podemos solicitar y pagaremos un examen post-mortem.
 11. Si **Nosotros** proporcionamos transporte o pagamos **su** reclamación y como resultado **Usted** tiene billetes sin usar, deberá entregarnos esos billetes. Si no lo hace, deduciremos el importe de esos billetes de cualquier importe que le paguemos.
 12. Tenemos el derecho, si así lo decidimos, a **su** nombre, pero por nuestra cuenta:
 - a. a hacernos cargo de la liquidación de una reclamación;
 - b. a emprender acciones legales en **su** nombre para obtener la indemnización de cualquier tercero para **nuestro** propio beneficio o recuperar de cualquier otra persona pagos que ya se hayan hecho;
 - c. a tomar cualquier medida para recuperar propiedades perdidas o que se creían perdidas.
 13. Si **Usted** o alguien que actúe en **su** nombre en cualquier aspecto, intenta obtener fondos, información u otros activos por medio de engaño o cualquier otro medio ilegal, incluida la falsificación deliberada u omisión de hechos con el fin de tergiversar la realidad, este **Esquema de prestaciones** se anulará. Informaremos a la policía y **Usted** deberá devolvernos cualquier cantidad ya recibida en virtud de la póliza.
 14. Si **Nosotros** pagamos cualquier gasto para el que **Usted** no tenga cobertura, deberá devolverlo en el plazo de un mes desde que se lo solicitemos.
 15. Haremos todo lo posible por aplicar toda la gama de servicios en todas las circunstancias, como se muestra en **su Esquema de prestaciones**. Las ubicaciones geográficas remotas o condiciones locales adversas imprevisibles pueden impedir que se preste el nivel normal de servicio.
 16. Es posible en cualquier momento que le paguemos la cantidad máxima la cual se refleja en el **Esquema de prestaciones**, con lo cual no habrá otro tipo de pago al respecto.
 17. Si en el momento de cualquier incidente que da lugar a una reclamación bajo este **Esquema de prestaciones**, hay otro seguro que cubre la misma pérdida, daño, gasto o responsabilidad, no pagaremos más de nuestra parte proporcional (no aplicable a la Sección I - Accidentes personales de **Viaje**).
 18. Si en el momento de cualquier incidente que da lugar a una reclamación bajo esta póliza, hay otro seguro que cubre la misma pérdida, daño, gasto o responsabilidad, no pagaremos más de nuestra parte proporcional (no aplicable a la Sección I - Accidentes personales de **Viaje**). En la Sección G - Gastos de Urgencias Médicas **su asegurador** de salud privado debe pagar la primera cantidad según se establece en **su** póliza y **Nosotros** comenzaremos a cubrir una vez que se haya alcanzado

ese límite.

19. El **asegurado** debe reclamar en primer lugar a **su** seguro de salud privado, servicio de salud estatal y/u otro **asegurador** de **Viajes** en caso de cualquier gasto **Médico** de hospitalización en el extranjero hasta alcanzar todos los límites aplicables.
20. **Usted** o **su** representante legal deberán proporcionar por **su** propia cuenta toda la información, pruebas, certificados **Médicos**, facturas originales, recibos, informes o asistencia que puedan ser necesarios, incluidos los detalles de otras pólizas de seguro que puedan cubrir la pérdida. El reembolso de cualquier gasto por el que el **asegurado** no pueda presentar recibo o factura podrá ser rechazado por el **asegurador**. Por favor, guarde copias de todos los documentos que **nos** envíe.
21. No debe admitir, negar, acordar, rechazar, negociar ni hacer ningún arreglo para una reclamación sin **nuestro** permiso.
22. Debe enviarnos de inmediato cualquier orden o citación judicial, carta de reclamación u otro documento relacionado con **su** reclamación.
23. En caso de reclamación y si **Nosotros** lo requerimos, **Usted** deberá permitir que le examine un **Médico** de nuestra elección las veces que pudieran ser razonablemente necesarias antes de pagar una reclamación, por cuenta nuestra. En el caso de **su** fallecimiento, también podemos solicitar y pagaremos un examen post-mortem.
24. Si **Nosotros** proporcionamos transporte o pagamos **su** reclamación y como resultado **Usted** tiene billetes sin usar, deberá entregarnos esos billetes. Si no lo hace, deduciremos el importe de esos billetes de cualquier importe que le paguemos.
25. Tenemos el derecho, si así lo decidimos, a **su** nombre, pero por nuestra cuenta:
 - a. a hacernos cargo de la liquidación de una reclamación;
 - b. a emprender acciones legales en **su** nombre para obtener la indemnización de cualquier tercero para **nuestro** propio beneficio o recuperar de cualquier otra persona pagos que ya se hayan hecho;
 - c. a tomar cualquier medida para recuperar propiedades perdidas o que se creían perdidas.
26. Si **Usted** o alguien que actúe en **su** nombre en cualquier aspecto, intenta obtener fondos, información u otros activos por medio de engaño o cualquier otro medio ilegal, incluida la falsificación deliberada u omisión de hechos con el fin de tergiversar la realidad, este **Esquema de prestaciones** se anulará. Informaremos a la policía y **Usted** deberá devolvernos cualquier cantidad ya recibida en virtud de la póliza.
27. Si **Nosotros** pagamos cualquier gasto para el que **Usted** no tenga cobertura, deberá devolverlo en el plazo de un mes desde que se lo solicitemos.
28. Haremos todo lo posible por aplicar toda la gama de servicios en todas las circunstancias, como se muestra en **su** **Esquema de prestaciones**. Las ubicaciones geográficas remotas o condiciones locales adversas imprevisibles pueden impedir que se preste el nivel normal de servicio.
29. Es posible en cualquier momento que le paguemos la cantidad máxima la cual se refleja en el **Esquema de prestaciones**, con lo cual no habrá otro tipo de pago al respecto.
30. Si en el momento de cualquier incidente que da lugar a una reclamación bajo este **Esquema de prestaciones**, hay otro seguro que cubre la misma pérdida, daño, gasto o responsabilidad, no pagaremos más de nuestra parte proporcional (no aplicable a la Sección I - Accidentes personales de **Viaje**).
31. Si en el momento de cualquier incidente que da lugar a una reclamación bajo esta póliza, hay otro seguro que cubre la misma pérdida, daño, gasto o responsabilidad, no pagaremos más de nuestra parte proporcional (no aplicable a la Sección I - Accidentes personales de **Viaje**). En la Sección G - Gastos de Urgencias Médicas **su** **asegurador** de salud privado debe pagar la primera cantidad según se establece en **su** póliza y **Nosotros** comenzaremos a cubrir una vez que se haya alcanzado ese límite.
32. El **asegurado** debe reclamar en primer lugar a **su** seguro de salud privado, servicio de salud estatal y/u otro **asegurador** de **Viajes** en caso de cualquier gasto **Médico** de hospitalización en el extranjero hasta alcanzar todos los límites aplicables.

Exclusiones Generales

Estas exclusiones se aplican a todo **su Esquema de prestaciones**, además de los elementos enumerados en QUÉ NO QUEDA CUBIERTO de las Secciones A-N siguientes. El **asegurador** no pagará indemnizaciones originadas directa o indirectamente por:

1. Cualquier **Condición médica preexistente**.
2. **Su** participación en/o la práctica de cualquier deporte o actividad a menos que se muestre como cubierto en el apartado 9. Actividades deportivas.
3. **Su** participación en/o la práctica de: trabajos manuales con la excepción de: trabajo en bares y restaurantes, camarero/a, empleado/a doméstico/a, au pair y cuidado de niños y trabajo manual ocasional a nivel básico incluyendo trabajos puntuales y recogida de fruta (excluyendo el uso de herramientas de corte, herramientas eléctricas y maquinaria mecánica); vuelos, excepto vuelos como pasajero de pago con billete en una aeronave con licencia de transporte de pasajeros; el uso de vehículos motorizados de dos o tres ruedas, salvo que tenga permiso de conducción válido expedido en España que permita la utilización de dichos vehículos, y siempre que **Usted** y sus pasajeros (o conductor) lleven casco; actividades profesionales de animación; deporte a nivel profesional; carreras (excepto a pie); rallies con motor, competiciones con motor, o cualquier prueba de velocidad o de resistencia.
4. Cualquier reclamación derivada de intentar o cometer **suicidio**, lesionarse deliberadamente a uno mismo, el uso de cualquier medicamento no prescrito por un **Médico**, ser adicto a alguna droga, o abusar de solventes, drogas o alcohol, o estar bajo la influencia de drogas, solventes o alcohol.
5. Exposición a un peligro innecesario (excepto en un intento de salvar la vida humana).
6. Cualquier reclamación derivada de **su** participación en una pelea, excepto en defensa propia.
7. Una condición para la cual el **asegurado** no está tomando el medicamento prescrito o siguiendo el tratamiento indicado por un **Médico**.
8. Viajar sin cumplir los requisitos **Médicos** estipulados por el transportista, sus agentes de servicios o cualquier otro proveedor de **Transporte público**.
9. Cualquier delito cometido por el **asegurado** o proceso penal contra él.
10. Cualquier reclamación a la que **Usted** tenga derecho bajo cualquier otro seguro, incluyendo todos los importes recuperables de cualquier otra fuente, excepto en lo que se refiere a cualquier franquicia más allá del importe que hubiese sido cubierto por ese otro seguro o cualquier importe recuperable de cualquier otra fuente, si no se hubiesen efectuado las coberturas de las presentes.
11. Cualquier otra pérdida, daño o gasto adicional a raíz del incidente para el que **Usted** presenta una reclamación. Ejemplos de tal pérdida, daño o gastos adicionales serían los costes generados en la preparación de una reclamación, pérdida de beneficios, pérdidas o gastos ocasionados por la interrupción de **su** negocio, incomodidad, peligro o pérdida de disfrute.
12. Los deberes operacionales como miembro de las Fuerzas Armadas.
13. **Su Viaje** a un país o a una zona o incidente específico a los cuales un organismo público de España o la Organización Mundial de la Salud hayan recomendado no viajar, o que están oficialmente bajo el embargo de las Naciones Unidas.
14. Cualquier reclamación causada por escalar, saltar o moverse de un balcón a otro, independientemente de la altura del balcón.
15. Todos los gastos que habría tenido que pagar o se hubiese esperado que pagase, si el incidente que da lugar a la reclamación no hubiese **sucedido**.
16. Cualquier circunstancia que **Usted** conociera que es razonablemente esperable que genere una reclamación conforme a este **Esquema de prestaciones**.
17. Los costes de llamadas telefónicas o faxes, comidas, taxis (con la excepción de los gastos de taxi para el **Viaje** inicial a un hospital en el extranjero debido a **su** enfermedad o lesión), periódicos, gastos de lavandería u honorarios de los intérpretes.
18. Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (ya sea guerra declarada o no), guerra civil, rebelión, **Terrorismo**, revolución, **insurrección**, conmoción civil **asumiendo** la proporción de/o que dé lugar a un levantamiento, poder militar o **usurpado**, pero esta exclusión no se aplicará a las pérdidas recogidas en la Sección G - Gasto de urgencias médicas, la

Sección H - Cobertura por hospitalización y la Sección I - Accidentes personales de **Viaje a menos** que tales pérdidas estén causadas por ataques nucleares, químicos o biológicos o los disturbios ya estuviesen teniendo lugar al principio de cualquier **Viaje**.

19. Radiaciones ionizantes o contaminación por radioactividad de cualquier combustible nuclear o residuo nuclear, de la combustión de combustible nuclear, las propiedades radioactivas, tóxicas, explosivas o peligrosas de cualquier equipo o componente nuclear de dicho equipo.
20. Pérdida, destrucción o daños directamente ocasionados por ondas de presión causadas por aeronaves y otros aparatos aéreos que Viajen a velocidades sónicas o **supersónicas**.
21. La cobertura de la Sección G – Gastos de urgencias médicas “Fuera de España”, Sección H – Cobertura por hospitalización en el extranjero y la Sección K – Gastos de defensa jurídica en el extranjero se excluye en España.

Deportes y otras actividades

Usted está cubierto por la Sección G – Gastos de urgencias médicas para las siguientes actividades siempre y cuando **su** participación en ellas no sea la razón única o principal de **su Viaje**. La cobertura contenida en la Sección J – Responsabilidad civil queda excluida para aquellos deportes y actividades marcados con *.

Bádminton	Paintball
Béisbol	Paseos a caballo
Baloncesto	Paseos en pony
Bolos	Patinaje sobre ruedas
Buceo (no cualificado y por encima de 18 metros)	Pesca
* Buceo (cualificado y por encima de 40)	Racquetball
Canoa (hasta el grado 2)	* Rappel
* Canoa (hasta el grado 4)	Rounders
* Carreras de montaña	Salto de trampolín
* Ciclismo de montaña en asfalto	Squash
Correr	Surf
Cricket	Tenis
* Esgrima	Tenis de mesa
Esquí náutico	* Tiro al pichón
Fútbol	* Tiro con arco
* Globo de aire caliente	Trekking (hasta 4.000 metros sin uso de material de escalada)
* Golf	Vela (a menos de 20 millas náuticas de la costa)
* Hípica	* Vela (a más de 20 millas náuticas de la costa)
Hockey	Vóleibol
* Juegos de guerra	Waterpolo
* Karting	Windsurf
Kitesurf	Yachting (a menos de 20 millas náuticas de la costa)
* Montar en camello	* Yachting (a más de 20 millas náuticas de la costa)
* Montar en el elefante	Zorbing
* Motos acuáticas	
Netball	
* Orientación	

SECCIÓN A – ASISTENCIA EN VIAJE

Qué Queda Cubierto

Durante el **Viaje** ofreceremos las siguientes prestaciones al **asegurado**:

1. Ayuda para solicitar los servicios de un abogado y/o intérprete en caso de que sea detenido o amenazado con ser detenido durante **su Viaje**, o que tenga que presentarse ante una autoridad pública.

2. El envío de mensajes a **sus Familiares**, compañeros de trabajo o amigos en España.
3. Ayuda para localizar **su Equipaje** perdido por un servicio general de transporte y organizar el envío de dicho **Equipaje**, si se recupera, a **su** ubicación fuera de España. **Usted** sufragará los costes del envío, si hubiera.
4. Entrega de la información necesaria y ayuda para obtener documentos de **Viaje** de sustitución, como pasaporte, visado de entrada o billetes de avión, de la autoridad local competente, si los documentos necesarios para el **Viaje** de regreso se pierden o son robados. No abonaremos los gastos de expedición de la nueva documentación.
5. Envío a **Médicos**, hospitales, clínicas, ambulancias, enfermerías privadas, dentistas, clínicas dentales, servicios para discapacitados, oftalmólogos, farmacias, ópticas y proveedores de lentes de contacto y equipos de asistencia médica.

Qué No Queda Cubierto

El importe de cualquier adelanto o coste de envío, a menos que se indique específicamente.

SECCIÓN B – ANULACIÓN

Qué Queda Cubierto

Nosotros le pagaremos, hasta la cantidad indicada en el **Esquema de prestaciones** por **Viaje**, por cualquier coste de **Viaje** y alojamiento no utilizado y no recuperable y otros gastos prepagados que **Usted** haya pagado o acordado pagar junto con cualquier gasto de **Viaje** adicional razonable generado si fuera necesario o inevitable la anulación o cambio de reserva del **Viaje** como resultado de cualquiera de los siguientes cambios de circunstancias que estén fuera de **su** control, y que **Usted** no conociera cuando reservó **su Viaje**:

6. Enfermedad imprevista, lesión o fallecimiento de **Usted**, un familiar o cualquier persona con la que viaja o permanece durante **su Viaje**.
7. El requerimiento policial al **asegurado** de permanecer en **su Domicilio** tras producirse daños graves en **su Domicilio** o empresa (si es **Usted** el propietario, un consejero o el presidente de la empresa) a causa de un incendio, avión, explosión, tormenta, inundación, hundimiento, robo o presencia de personas con intenciones ilícitas.

Condiciones Especiales

1. Si **Usted** cancelase el **Viaje** debido a lesiones corporales o enfermedad, deberá proporcionar un certificado **Médico** del **Médico** que trate a la persona enferma/herida, indicando que esto le ha impedido viajar necesaria y razonablemente.
2. Si el **asegurado** se retrasara o dejara de notificar al agente de **Viaje**, hotel o línea aérea en el tiempo que se considere necesario para anular el **Viaje**, la responsabilidad del asegurador quedará limitada a los gastos de anulación que hubiesen sido aplicados si no se hubiese producido el retraso o la falta de aviso.

Qué No Queda Cubierto

1. La franquicia indicada en el **Esquema de prestaciones**.
2. Cualquier reclamación que surja directa o indirectamente de cualquier **Condición médica preexistente** suya o de un familiar o cualquier persona con la que viaja o permanece durante **su Viaje**.
3. El coste de los gastos de aeropuerto, tasas e impuestos recuperables.
4. Cualquier reclamación que surja directa o indirectamente de circunstancias en **su** conocimiento antes de la fecha en que entró en vigor esta póliza o del momento de reservar cualquier **Viaje** (lo que sucediera primero), de las que podría esperarse razonablemente que diesen lugar a la cancelación del **Viaje**.
5. Todos los gastos pagados del uso de cualquier plan de recompensa de millas, por ejemplo Avios, o cualquier sistema de puntos, cualquier programa de tiempo compartido, bono de propiedad vacacional u otro plan de puntos de vacaciones y/o los gastos de mantenimiento asociados.
6. Cualquier reclamación ocasionada por el embarazo o el parto a menos que esté certificado por

- un **Médico** como necesario debido a complicaciones imprevistas que comenzasen después de la fecha en que entró en vigor esta póliza o después de reservar un **Viaje**, lo que sucediera más tarde.
7. Cualquier reclamación derivada de **su** incapacidad para viajar debido a que el **asegurado** no ha logrado obtener o presentar un pasaporte válido o cualquier visado exigido.

SECCIÓN C – Regreso anticipado

**DEBE PONERSE SIEMPRE EN CONTACTO CON AXA ASSISTANCE ANTES DE SU REGRESO
ANTICIPADO EN EL NÚMERO DE TELÉFONO +34 931 845934**

Qué Queda Cubierto

Nosotros le pagaremos, hasta la cantidad indicada en el **Esquema de prestaciones** por **Viaje**, por cualquier coste de **Viaje** y alojamiento no utilizado y no recuperable y otros gastos prepagados que **Usted** haya pagado o acordado pagar junto con cualquier gasto de **Viaje** adicional razonable generado si fuera necesario un **Regreso anticipado** del **Viaje** antes de que termine como resultado de alguno de los siguientes cambios en las circunstancias, que estén más allá de **su** control, y de los que no tuviera conocimiento en el momento de reservar **su Viaje**:

8. Enfermedad imprevista, lesión o fallecimiento de **Usted**, un familiar o cualquier persona con la que viaja o permanece durante **su Viaje**.
9. El requerimiento policial al **asegurado** de regresar a **su Domicilio** tras producirse daños graves en **su Domicilio** o empresa (si es **Usted** el propietario, un consejero o el presidente de la empresa) a causa de un incendio, avión, explosión, tormenta, inundación, hundimiento, robo o presencia de personas con intenciones ilícitas.

Condiciones Especiales

1. Deberá obtener un certificado **Médico** del **Médico** que le trate y la aprobación previa de **AXA Assistance** para confirmar la necesidad de volver a **su Domicilio** antes de **su Regreso anticipado** del **Viaje** debido a un fallecimiento, lesiones corporales o enfermedad.
2. En caso de **Regreso anticipado** debe ponerse en contacto con **Nosotros** para hacer los trámites de **Viaje** que necesite.
3. En el caso de una reclamación por **Regreso anticipado**, la indemnización será calculada solamente a partir de la fecha en que regrese a **su Domicilio** en España.

Qué No Queda Cubierto

1. La franquicia indicada en el **Esquema de prestaciones**.
2. Cualquier reclamación que surja directa o indirectamente de cualquier **Condición médica preexistente** **suya** o de un familiar o cualquier persona con la que viaja o permanece durante **su Viaje**.
3. El coste de los gastos de aeropuerto, tasas e impuestos recuperables.
4. Cualquier coste generado porque **Usted** no contactó con **AXA Assistance** para hacer los trámites de **Viaje** necesarios, inmediatamente cuanto tuvo conocimiento de que **su Viaje** iba a ser interrumpido.
5. Cualquier reclamación que surja directa o indirectamente de circunstancias en **su** conocimiento antes de la fecha en que entró en vigor esta póliza o del momento de reservar cualquier **Viaje** (lo que **sucediera** primero), de las que podría esperarse razonablemente que diesen lugar a la cancelación o interrupción del **Viaje**.
6. Todos los gastos pagados del uso de cualquier plan de recompensa de millas, por ejemplo Avios, o cualquier sistema de puntos, cualquier programa de tiempo compartido, bono de propiedad vacacional u otro plan de puntos de vacaciones y/o los gastos de mantenimiento asociados.
7. Cualquier reclamación ocasionada por el embarazo o el parto a **menos** que esté certificado por un **Médico** como necesario debido a complicaciones imprevistas que comenzasen después de la fecha en que entró en vigor esta póliza o después de reservar un **Viaje**, lo que **sucediera** más tarde.
8. Los costes generados si **Usted** no consigue un certificado **Médico** del **Médico** que le trata en **su** complejo o lugar del incidente, explicando por qué se considera médicaamente necesario el **Regreso anticipado** a España.

SECCIÓN D – RETRASO EN LA SALIDA

Qué Queda Cubierto

Si la salida del **Transporte público** programado en el que **Usted** ha reservado **su Viaje** se retrasa en el punto de partida final desde o hacia España durante por lo menos 4 horas desde la hora de partida programada debido a:

- a. huelga o acción industrial; o
- b. **Condiciones climáticas adversas**; o
- c. fallo mecánico o fallo técnico que tenga lugar en el **Transporte público** programado donde el **asegurado** ha reservado plaza para viajar; o
- d. se ha denegado el embarque al **asegurado** como resultado de overbooking;

le pagaremos tras un mínimo de 4 horas de retraso, hasta la cantidad indicada en el **Esquema de prestaciones**, por comidas, refrescos o alojamiento adicional (solo habitación) razonables.

Condiciones Especiales

9. Debe registrarse en el mostrador de la aerolínea en el aeropuerto con la antelación debida de acuerdo al itinerario que se le ha suministrado.
10. Debe obtener documentación por escrito de la línea aérea incluyendo el número de horas de retraso y las razones de dicho retraso.
11. El **asegurado** debe cumplir con las condiciones del contrato con la agencia de **Viajes**, touroperador o proveedor del transporte.
12. Deberán conservarse todos los recibos detallados.

Qué No Queda Cubierto

1. Costes o cargos por los que le indemnice la compañía aérea.
2. Huelga o acción industrial o retraso de control de tráfico aéreo existente o que haya sido públicamente anunciado anterior a la fecha de entrada en vigor de esta póliza o al momento de la reserva del **Viaje** (lo que sucediera antes).
3. Retiro de servicio (temporal o no) de una aeronave o embarcación por recomendación de la Autoridad Aérea o de la Autoridad Portuaria o cualquier organismo similar en cualquier país.
4. Cualquier gasto cuando se hubieran dispuesto trámites de **Viaje** alternativos razonables en el plazo de 4 horas tras la hora de salida prevista.
5. Costes o cargos en caso de que la denegación de embarque no fuese involuntaria y/o necesaria.
6. Cualquier reclamación en que no se obtuviese prueba escrita de la línea aérea que confirme la imposibilidad de viajar por overbooking y que indique el tiempo de retraso hasta el próximo vuelo disponible.
7. Pérdida de conexión en caso de haberse previsto menos de 2 horas de margen entre los vuelos de conexión en un punto de salida internacional o más tiempo si los sistemas de reserva de vuelos requieren períodos más largos para las conexiones.

SECCIÓN E – RETRASO EN LA ENTREGA DE EQUIPAJE

Qué Queda Cubierto

Retraso En La Entrega De **Equipaje**

Pagaremos, hasta el importe máximo indicado en el **Esquema de prestaciones** para el retraso de entrega de **Equipaje**, por el retraso de Entrega de **Equipaje**, la compra de artículos de primera necesidad como ropa, medicamentos y artículos de higiene si el **Equipaje** facturado con **Pertenencias** está temporalmente perdido en tránsito durante **su Viaje** de ida y no le es devuelto en las 6 horas que siguen a **su llegada**.

Retraso En La Entrega De **Equipaje** Prolongada

Pagaremos, hasta el importe máximo indicado en el **Esquema de prestaciones** para retraso en la entrega de **Equipaje** prolongada, si el **Equipaje** facturado no ha llegado a **su** aeropuerto de destino en el plazo de 72 horas tras **su** llegada.

Condiciones Especiales

8. Debe obtener documentación por escrito del transportista, confirmando el número de horas de retraso en la entrega del **Equipaje**. **Usted** debe:
 - a. Obtener un Parte de Irregularidad del **Equipaje** (PIR) de la línea aérea.
 - b. Completar y entregar el formulario de reclamación dentro del tiempo límite mencionado en las condiciones de transporte (conservar una copia).
 - c. Conservar todos los billetes de **Viaje** y etiquetas para **su** presentación si se hace una reclamación en virtud de la Póliza.
9. Todas las cantidades son sólo para los gastos reales no cubiertos por la indemnización abonada por el transportista.
10. Los importes que figuran en el **Esquema de prestaciones** son el total de cada retraso, independientemente del número de **asegurados** que viajan juntos.
11. Las reclamaciones serán consideradas sólo para la compra de ropa y artículos de higiene esenciales y sólo si dichas compras se realizan con un plazo de 4 días tras la llegada a **su** destino real.
12. No habrá reembolso si las compras se realizaron después de la devolución de **su** **Equipaje**.
13. Deberán conservarse todos los recibos detallados.
14. La cobertura sólo se aplica a **su** **Viaje** de ida fuera de España.

Qué No Queda Cubierto

1. La pérdida debida a retraso, confiscación o detención por parte de las aduanas o de cualquier otra autoridad.
2. Las reclamaciones ocasionadas por **Equipaje** enviado como carga o con un certificado de embarque.

SECCIÓN F – PÉRDIDA ACCIDENTAL, ROBO O DAÑO DE EQUIPAJE FUERA DE ESPAÑA

Qué Queda Cubierto

Pertenencias

Pagaremos, hasta la cantidad indicada en el **Esquema de prestaciones**. Pérdida accidental, robo o daño de **Equipaje** fuera de España. El importe a pagar será el mismo que el valor de los precios actuales **menos** una deducción por depreciación de uso y desgaste, (o podremos, a nuestra elección, **sustituir, reinstalar o reparar las Pertenencias** perdidas o dañadas). El importe máximo que **Nosotros** pagaremos por cualquier artículo, **Par o juego** de artículos será igual al límite de un solo artículo indicado en el **Esquema de prestaciones**. El máximo que pagaremos por todos los **Objetos de valor** en total será igual al límite de **Objetos de valor** indicado en el **Esquema de prestaciones**.

Pasaporte

Pagaremos, hasta la cantidad indicada en el **Esquema de prestaciones** por **Viaje**, por los gastos de **Viaje** y alojamiento adicionales que se generaran necesariamente fuera de España para obtener un sustituto de **su** pasaporte o visado que se hubiera perdido o robado en un **Viaje** fuera de España.

Condiciones Especiales

3. Deben conservarse todos los recibos.
4. **Usted** deberá informar a la policía local de todos los incidentes de pérdida o robo de **Pertenencias** en las 48 horas posteriores al descubrimiento de los mismos y obtener un informe escrito. Un informe de **su** agencia de **Viajes** no es **suficiente**.

5. Para artículos dañados durante **su Viaje, Usted** deberá obtener un informe oficial de la autoridad local.
6. Si sus **Pertenencias** se extravían, son robadas o dañadas mientras están bajo el cuidado de un servicio de mensajería, compañía de transportes, autoridad u hotel, el **asegurado** les debe informar en primer lugar por escrito, y obtener asimismo un informe oficial de la autoridad local. Si sus **Pertenencias** se extravían, son robadas o dañadas mientras están al cargo de una línea aérea debe:
 - a. Obtener un Parte de Irregularidad del **Equipaje** (PIR) de la línea aérea.
 - b. Completar y entregar el formulario dentro del tiempo límite mencionado en las condiciones de transporte (conserve una copia).
 - c. Conservar todos los billetes de **Viaje** y etiquetas para **su** presentación si se hace una reclamación en virtud de la póliza.
7. **Usted** deberá entregar un recibo original o una prueba de propiedad respecto de los artículos perdidos, robados o dañados para documentar **su** reclamación.
8. El pago se hará sobre la base del valor de la propiedad en el momento en que fue dañada, perdida o robada. Se hará una deducción por desgaste, rotura y pérdida de valor, dependiendo de la antigüedad de la propiedad.

Qué No Queda Cubierto

1. La franquicia indicada en el **Esquema de prestaciones**.
2. La pérdida, robo o daño de **Objetos de valor** si se han dejado desatendidos en cualquier momento (incluso en un vehículo o bajo la custodia de transportistas), a menos que se hayan depositado en la caja fuerte del hotel o bancaria.
3. La pérdida, robo o daño de **Pertenencias** que se encuentren en un vehículo desatendido:
 - a. durante la noche, entre las 9 pm y las 8 am (hora local) o
 - b. en cualquier momento entre las 8 am y las 9 pm (hora local) excepto si se encuentra en la guantera o maletero cerrados con llave de un vehículo con maletero separado del compartimento para pasajeros o, en vehículos sin maletero separado, dentro del vehículo cerrado con llave y en lugar no visible, y con evidencia de una entrada violenta al vehículo confirmada por un informe policial emitido por la policía local.
4. La pérdida o daño debido a retraso, confiscación o detención por parte de las aduanas o de cualquier otra autoridad.
5. La pérdida, robo o daño de piedras preciosas sueltas, lentes de contacto, gafas, aparatos de ayuda auditiva, aparatos dentales o **Médicos**, cosméticos, perfumes, antigüedades, instrumentos musicales, testamentos, manuscritos, acciones, bienes perecederos, bicicletas y daño a maletas (excepto que las maletas queden totalmente inutilizables como resultado de una sola incidencia de daño).
6. La pérdida o daño causado por fractura, arañazo, rotura o daño de vajilla, vidrios (excepto vidrios de reloj, de cámara, de binoculares o de telescopios), porcelana u otros artículos quebradizos o frágiles, excepto que hayan sido causados por incendio, robo o accidente de la aeronave, embarcación, tren o vehículo en el cual son transportados.
7. La pérdida o daño por rotura de equipo deportivo o daño a la ropa deportiva durante **su** uso, salvo **Equipamiento de esquí** si está operativa la Opción de **Deportes de invierno** en el **Certificado de seguro**.
8. Reclamaciones sin recibo original, prueba de propiedad o tasación del seguro (obtenidos antes de la pérdida) de los artículos perdidos, robados o dañados.
9. La pérdida, robo o daño de útiles comerciales, accesorios de motor y otros artículos relacionados con **su** negocio, profesión u ocupación.
10. La pérdida o daño causado por deterioro por uso, depreciación, condiciones atmosféricas o climáticas, polillas, parásitos, cualquier proceso de limpieza, reparación o restauración, interrupción mecánica o eléctrica o daño por líquidos.
11. La pérdida o daño debidos a la depreciación en el valor, variaciones en las tasas de cambio o artículos agotados debido a error u omisión.

12. Reclamaciones que **surjan** de la pérdida o robo en **su** alojamiento, excepto que exista evidencia de entrada por la fuerza, confirmada por informe policial.
13. Reclamaciones a raíz del daño causado por filtraciones de polvo o líquido transportado con los efectos personales o con el **Equipaje**.
14. Reclamaciones ocasionadas por la pérdida, robo o daño de **Pertenencias** enviadas como carga o con un conocimiento de embarque.

SECCIÓN G – GASTOS DE URGENCIAS MÉDICAS

Fuera De España

Qué Queda Cubierto

Pagaremos los gastos siguientes, hasta la cantidad indicada en el **Esquema de prestaciones**, por cada **asegurado** que sufra lesiones corporales súbitas e imprevistas o una enfermedad, o que fallezca durante un **Viaje** fuera de España.

15. Todos los gastos razonables y necesarios, que **surjan** como resultado de una emergencia médica que le afecte a **Usted**. Esto incluye los honorarios de los **Médicos**, los gastos de hospitalización, tratamiento **Médico** y todos los costes de **su** traslado al hospital más cercano que resulte adecuado, cuando lo considere necesario un profesional **Médico** colegiado.
16. Tratamiento dental de emergencia para el alivio inmediato del dolor y/o una reparación de emergencia de prótesis dentales o dientes artificiales únicamente para aliviar problemas al masticar.
17. Con la autorización previa de **AXA Assistance**, los gastos adicionales de **Viaje** para repatriarle a **su Domicilio** cuando lo recomiende **nuestro Director Médico**, incluidos los gastos de acompañamiento **Médico** si es necesario. Los billetes para la repatriación serán de la misma clase que los utilizados en el **Viaje** de ida, a menos que se acuerde lo contrario con **AXA Assistance**.
18. Hasta la cantidad indicada en el **Esquema de prestaciones** para gastos de alojamiento razonables generados si fuera médicaamente necesario para que **Usted** permanezca más allá de **su** fecha de regreso prevista. Esta cobertura incluye, con la autorización previa de **AXA Assistance**, hasta la cantidad indicada en el **Esquema de prestaciones** para gastos de alojamiento razonables adicionales para que un amigo o familiar permanezca con **Usted** y le acompañe a **su Domicilio**.
19. Transporte en clase turista y hasta el importe indicado en el **Esquema de prestaciones** para los gastos para que un familiar de España le visite o le acompañe a **su Domicilio** si **Usted** viaja solo y si es hospitalizado durante más de 10 días, con la autorización previa de **AXA Assistance**.
20. En caso de que **Usted** fallezca, los gastos funerarios adicionales razonables en el extranjero más el coste razonable de transportar **sus** cenizas a **su Domicilio**, o los costes adicionales de devolver **sus** restos mortales a **su Domicilio** hasta el importe indicado en el **Esquema de prestaciones**.

En España

Qué Queda Cubierto

Si **sufrir** lesiones corporales o una enfermedad súbita mientras está en un **Viaje** en España, pagaremos el coste hasta el importe indicado en el **Esquema de prestaciones** para transferirle a un hospital adecuado cerca de **su Domicilio** o a **su Domicilio** si está ingresado a más de 50 millas de **su Domicilio**.

Condiciones Especiales

1. Deberá informar lo antes posible a **AXA Assistance** de cualquier **Lesión corporal** o **Condición médica** que requiera **su** hospitalización o antes de hacer cualquier trámite para **su** repatriación.
2. Deberá también ponerse en contacto con **AXA Assistance** lo antes posible al incurrir en gastos **Médicos** que superen los 500€ para un solo incidente. Deberá ponerse siempre en contacto con **AXA Assistance** antes de un **Regreso anticipado**.
3. En caso de que **sufrir** lesiones corporales o una **Condición médica** nos reservamos el derecho de reubicarle de un hospital a otro y de tramitar **su** repatriación a España en cualquier momento durante el **Viaje**. Lo haremos si, en opinión del **Médico** que le trata o de **AXA Assistance** se le puede mover de forma segura y/o puede viajar con seguridad a España para continuar el

tratamiento.

Qué No Queda Cubierto

1. La franquicia indicada en el **Esquema de prestaciones**.
2. Cualquier reclamación que surja directa o indirectamente de cualquier **Condición médica preexistente**.
3. Cualquier tratamiento que no sea un procedimiento **Médico** o quirúrgico, con el único fin de curar o aliviar una enfermedad aguda o lesión imprevistas.
4. Todos los gastos que no sean **usuales**, razonables o habituales para tratar **su Lesión corporal** o **Condición médica**.
5. Cualquier forma de tratamiento o cirugía que, en opinión de **nuestro** Director **Médico** pueda demorarse razonablemente hasta **su** retorno a España.
6. Costes incurridos en la obtención o sustitución de medicamentos, que en el momento de salida se supiese que eran necesarios o que debían continuarse fuera de España.
7. Costes extraordinarios por hospitalización en una habitación individual o privada.
8. Tratamiento o servicios proporcionados por una clínica privada o un hospital, balneario, centro de convalecencia o de reposo o cualquier centro de rehabilitación, a menos que sean aprobados por **AXA Assistance**.
9. Los costes del tratamiento por razones estéticas a menos que **nuestro** Director **Médico** esté de acuerdo en que es necesario como resultado de un accidente cubierto por esta póliza.
10. Cualquier gasto incurrido después de que el **asegurado** haya retorna a España, excepto que haya sido previamente autorizado por **AXA Assistance**.
11. Los gastos incurridos como resultado de una enfermedad tropical si **Usted** no se ha puesto las inoculaciones o vacunaciones recomendadas o no ha tomado la medicación recomendada.
12. Cualquier coste en el que **Usted** incurra fuera de España después de la fecha en que **nuestro** Director **Médico** le diga que debe volver a **su Domicilio** o que **Nosotros** tramitemos **su** vuelta a **su Domicilio**. (Nuestra obligación de pagar los costes adicionales en virtud de esta sección después de esa fecha se limitará a lo que habríamos pagado si **su** repatriación hubiese tenido lugar).
13. **Usted** no deberá rechazar sin razón los servicios de repatriación médica que **Nosotros** nos comprometamos a proporcionar y pagar conforme a esta póliza. Si **Usted** elige servicios alternativos de repatriación médica, sin motivos razonables para ello, que **Nosotros** hayamos aceptado por escrito, será por **su** propia cuenta y riesgo.
14. El coste de los billetes de avión que supere el precio de un billete en clase turista para un acompañante no **Médico** en el caso de repatriación médica (cualquier aumento en el coste debido a una solicitud de mejora de los billetes de avión correrá por cuenta de la persona que viaja).
15. Cualquier reclamación derivada del embarazo o el parto a menos que esté certificada por un **Médico** como necesaria debido a complicaciones imprevistas que surjan después de comenzar **su Viaje**.
16. Cualquier tratamiento o prueba diagnóstica planificada o conocida previamente por **Usted**.
17. El coste de un tratamiento dental que implique la colocación de prótesis dentales, dientes artificiales o el uso de metales preciosos.
18. Los costes incurridos en Estados Unidos que superen el reembolso medio que el proveedor de servicios **Médicos** reciba por todos los servicios prestados a **sus** pacientes para un tratamiento similar, pero en cualquier caso, no más de una vez y media la tarifa que se aplicaría si los costes fuesen pagados por US Medicare. Por favor tenga en cuenta que el precio de la asistencia médica en Estados Unidos varía dependiendo de lo requerido. De esta manera solo será cubierto de una vez y media la tarifa que se le aplicará.
19. El coste de llamadas telefónicas, excepto las llamadas a **AXA Assistance** para dar cuenta de un percance. El **asegurado** deberá presentar un recibo u otra prueba con el coste de la llamada y el número al cual se llamó.
20. Los costes de rescate aéreo/marítimo.

SECCIÓN H - COBERTURA POR HOSPITALIZACIÓN EN EL EXTRANJERO

Qué Queda Cubierto

Si aceptamos una reclamación conforme a la Sección G – Urgencias médicas y otros gastos, también le reembolsaremos hasta el importe que figura en el **Esquema de prestaciones** para gastos imprevistos (por ejemplo, el alquiler de la línea de teléfono, el alquiler de la televisión y los **Viajes** en taxi del visitante) por cada período de 24 horas continuas que tenga que pasar ingresado en un hospital fuera de España.

Condiciones Especiales

Usted deberá informar lo más pronto posible a **AXA Assistance** de cualquier **Lesión corporal** o **Condición médica** que requiera **su** hospitalización.

Qué No Queda Cubierto

Cualquier indemnización que provenga directa o indirectamente de:

21. Cualquier período adicional de hospitalización relacionado con tratamiento o cirugía, incluyendo pruebas diagnósticas, que no estén directamente relacionadas con la **Lesión corporal** o **Condición médica** que requirió **su** atención hospitalaria.
22. Cualquier período adicional de hospitalización relacionado con el tratamiento o los servicios en un centro de convalecencia o de reposo o en un centro de rehabilitación.
23. Cualquier período adicional de hospitalización consecuencia de **su** decisión de no ser repatriado(a) después de la fecha en que sea seguro hacerlo según la opinión de **AXA Assistance**.

SECCIÓN I - ACCIDENTES PERSONALES DE VIAJE

Qué Queda Cubierto

Pagaremos, hasta el límite que figura en el **Esquema de prestaciones**, en caso de una **Lesión corporal** entre el punto de salida y el destino o en el **Viaje** de vuelta mientras está en **Transporte público** que, independientemente de cualquier otra causa, resulte en el plazo de un año en el fallecimiento del **asegurado**, la pérdida de una extremidad, la **Pérdida de la visión** o la incapacidad total permanente.

Condiciones Especiales

24. **Nuestro Médico** podrá examinarle con tanta frecuencia como sea razonablemente necesario antes de pagar una reclamación.
25. La prestación conforme a invalidez permanente no se abonará hasta un año después de la fecha en que **sufra la Lesión corporal**.
26. No se considerará que un **Viaje** normal y habitual a y desde **su Domicilio** y lugar de empleo o segunda residencia es un **Viaje** cubierto.

Qué No Queda Cubierto

Cualquier reclamación que surja directa o indirectamente de cualquier **Condición médica preexistente**.

SECCIÓN J - RESPONSABILIDAD CIVIL

Qué Queda Cubierto

Pagaremos, hasta el importe indicado en el **Esquema de prestaciones**, cualquier cantidad que el **asegurado** tenga la obligación jurídica de pagar en concepto de indemnización ante cualquier

reclamación o reclamaciones ocasionadas por un evento que ocurra durante un **Viaje**, de forma accidental:

27. Lesiones corporales, fallecimiento, enfermedades o dolencias ocasionadas a cualquier persona que no sea un empleado, un familiar o un miembro de la unidad familiar del **asegurado**.
28. Pérdidas o daños ocasionados a artículos que no sean propiedad ni estén bajo potestad o control del **asegurado** o de un familiar, empleado o miembro de la unidad familiar del **asegurado**, a excepción del alojamiento vacacional ocupado temporalmente por el **asegurado** (pero no de **su** propiedad).

Condiciones Especiales

1. **Usted** deberá informarnos por escrito tan pronto como sea posible de cualquier incidente que pueda dar lugar a una reclamación.
2. **Usted** deberá enviarnos todas las cartas, escritos y citaciones tan pronto como los reciba.
3. No deberá admitir ninguna responsabilidad o pago, oferta de pago, promesa de pago ni negociar ninguna reclamación sin **nuestro** consentimiento por escrito.
4. **Nosotros** tendremos derecho, si así lo deseamos, a asumir y llevar a cabo en **su** nombre la defensa de cualquier reclamación de indemnización, daños o de otro tipo contra cualquier tercero. Tendremos plena discreción en la realización de cualquier negociación o procedimiento, o en la solución de cualquier reclamación, y **Usted nos** dará toda la información necesaria y la asistencia que **Nosotros** podamos requerir.
5. En caso de que fallezca, **su(s)** representante(s) legal(es) contarán con la protección de la póliza, siempre que dicho(s) representante(s) cumpla(n) los términos y condiciones descritos en este documento.

Qué No Queda Cubierto

1. La franquicia indicada en el **Esquema de prestaciones**.
2. La indemnización o costas judiciales que se deriven, directa o indirectamente, de:
 - a. La responsabilidad asumida por el **asegurado** en virtud de un acuerdo, excepto cuando esta responsabilidad también habría sido vinculante en caso de no existir dicho acuerdo.
 - b. El ejercicio de cualquier negocio, comercio, profesión u ocupación o la oferta de bienes o servicios.
 - c. La propiedad, posesión o uso de automóviles, aviones o embarcaciones (excepto tablas de surf, barcas a remo, canoas o similar manejadas manualmente).
 - d. La transmisión de cualquier enfermedad o virus contagioso.
 - e. La propiedad u ocupación de terreno o edificios (excepto la ocupación temporal de un alojamiento vacacional, donde no pagaremos los primeros 250 € de cada reclamación ocasionada por un mismo incidente).
 - f. Los actos delictivos, dolosos o deliberados del **asegurado**.

SECCIÓN K – DEFENSA JURÍDICA EN EL EXTRANJERO

Qué Queda Cubierto

Pagaremos, hasta el importe indicado en el **Esquema de prestaciones**, los costes legales para incoar una causa civil de indemnización si otra persona le provoca una **Lesión corporal**, una **Condición médica** o **su** fallecimiento durante el **Viaje**. También pagaremos los costes razonables de un intérprete que el **asegurador** contrate para los procesos judiciales.

Condiciones Especiales

3. Supervisaremos cualquier reclamación legal a través de agentes que **Nosotros** designaremos y decidiremos el momento en que las negociaciones no puedan proseguir provechosamente. Después de eso, no se podrá presentar ninguna otra reclamación contra **Nosotros**.

4. Si **Usted** o **su** abogado recibiesen alguna indemnización, deberá reembolsarnos cualquier coste legal que hayamos pagado hasta la cantidad de la indemnización.

Qué No Queda Cubierto

1. La franquicia indicada en el **Esquema de prestaciones**.
2. Costes legales referentes a:
 - a. Reclamaciones en las que, en nuestra opinión, no haya perspectivas razonables de éxito.
 - b. Reclamaciones contra un transportista, agencia de **Viajes** o de vacaciones o touroperador que organice cualquier **Viaje, Nosotros**, Inter Partner Assistance, AXA Travel Insurance, **AXA Assistance** o **sus** agentes.
 - c. Reclamaciones contra alguien con el que viajara u otra persona asegurada.
 - d. Acciones legales en las que, en nuestra opinión, el importe estimado de la indemnización sea inferior a 750€.
 - e. Causas incoadas en más de un país.
 - f. Honorarios de abogados incurridos con la condición de que **su** acción prospere.
 - g. Reclamaciones **suyas** que no sean en calidad de particular.
 - h. Siniestros ocurridos en España.
3. Costes o gastos legales incurridos antes de que aceptemos **su** reclamación por escrito.
4. Reclamaciones no notificadas a **AXA Assistance** en el plazo de 30 días desde el incidente.

COBERTURA OPCIONAL

SECCIÓN L - OPCIÓN DE DEPORTES DE INVIERNO

LA COBERTURA CON RESPECTO A ESTA SECCIÓN SOLO ES OPERATIVA SI SE HA ELEGIDO LA AMPLIACIÓN DE COBERTURA DE DEPORTES DE INVIERNO APROPIADA Y SI SE HA PAGADO LA PRIMA ADICIONAL APROPIADA, SEGÚN SE INDIQUE EN EL CERTIFICADO DE SEGURO.

Equipamiento de esquí

Qué Queda Cubierto

Le pagaremos hasta la cantidad indicada en el **Esquema de prestaciones** por la pérdida accidental, robo o daño de **su** propio **Equipamiento de esquí** o uno alquilado durante un **Viaje**. El importe a pagar será el mismo que el valor de los precios actuales menos una deducción por depreciación de uso y desgaste, (o podremos, a nuestra elección, **sustituir, reinstalar o reparar** el **Equipamiento de esquí** perdido o dañado). El importe máximo que **Nosotros** pagaremos por cualquier artículo, **Par o juego** de artículos será el indicado en el **Esquema de prestaciones**.

Condiciones Especiales

5. **Usted** deberá informar a la policía local de todos los incidentes de pérdida o robo de **Equipamiento de esquí** en las 24 horas posteriores al descubrimiento de los mismos y obtener un informe escrito. Un informe de **su** agencia de Viajes no es suficiente.
6. Para el **Equipamiento de esquí** dañado durante **su Viaje**, **Usted** deberá obtener un informe oficial de la autoridad local.
7. Si **su** **Equipamiento de esquí** se extravía, es robado o dañado mientras están bajo el cuidado de un servicio de mensajería, compañía de transportes, autoridad u hotel, el **asegurado** les debe informar por escrito, y obtener asimismo un informe oficial de la autoridad local. Si **su** **Equipamiento de esquí** se extravía, es robado o dañado mientras está al cargo de una línea aérea debe:
 - a. Obtener un Parte de Irregularidad del Equipaje (PIR) de la línea aérea.
 - b. Completar y entregar el formulario dentro del tiempo límite mencionado en las condiciones de

- transporte (conserva una copia).
- c. Conservar todos los billetes de **Viaje** y etiquetas para **su** presentación si se hace una reclamación en virtud de la póliza.
 8. **Usted** deberá entregar un recibo original o una prueba de propiedad respecto de los artículos perdidos, robados o dañados para documentar **su** reclamación. En casos de objetos antiguos o regalados, por favor presenten el manual o fotografía del objeto.
 9. El pago se hará sobre la base del valor de la propiedad en el momento en que fue dañada, perdida o robada. Se hará una deducción por desgaste, rotura y pérdida de valor, dependiendo de la antigüedad de la propiedad.

Qué No Queda Cubierto

1. La franquicia indicada en el **Esquema de prestaciones**.
2. Robo en vehículos de motor.
3. La pérdida, robo o daño de **Objetos de valor** si se han dejado desatendidos en cualquier momento (incluso en un vehículo o bajo la custodia de transportistas), a menos que se hayan depositado en la caja fuerte del hotel o bancaria.
4. La pérdida o daño debido a retraso, confiscación o detención por parte de las aduanas o de cualquier otra autoridad.
5. La pérdida o daño de equipo deportivo o daño a la ropa deportiva durante **su** uso.
6. Reclamaciones sin recibo original, prueba de propiedad o tasación del seguro (obtenidos antes de la pérdida) de los artículos perdidos, robados o dañados.
7. La pérdida o daño causado por deterioro por uso, depreciación, condiciones atmosféricas o climáticas, polillas, parásitos, cualquier proceso de limpieza, reparación o restauración, interrupción mecánica o eléctrica o daño por líquidos.
8. La pérdida o daño debidos a la depreciación en el valor, variaciones en los tipos de cambio o artículos agotados debido a error u omisión.
9. Reclamaciones que surjan de la pérdida o robo en **su** alojamiento, excepto que exista evidencia de entrada por la fuerza, confirmada por informe policial.
10. Reclamaciones a raíz del daño causado por filtraciones de polvo o líquido transportado con los efectos personales o con el **Equipamiento de esquí**.
11. Reclamaciones ocasionadas por la pérdida, robo o daño de **Equipamiento de esquí** enviado como carga o con un conocimiento de embarque.

Alquiler De Esquí

Si aceptamos una reclamación al amparo de **Equipamiento de esquí** le pagaremos, hasta el importe indicado en el **Esquema de prestaciones**, por el coste razonable de alquilar **Equipamiento de esquí** de sustitución.

Cierre De Pistas

Qué Queda Cubierto

En caso de que no pueda esquiar (excluyendo esquí de fondo) en el complejo que ha reservado durante más de 24 horas consecutivas porque la nieve insuficiente o causas meteorológicas adversas han provocado el cierre total de los sistemas de **subida** (aparte de telesquíes pequeños y elevadores usados para el transporte dentro del complejo para las personas no esquiadoras), le pagaremos, hasta el importe indicado en el **Esquema de prestaciones**, por el coste del transporte y los cargos del forfait a y desde un lugar alternativo.

Si no hubiera sitios alternativos disponibles, le pagaremos una prestación hasta el importe indicado en el **Esquema de prestaciones**.

Condiciones Especiales

1. La cobertura solo se aplica a **Viajes** a complejos, realizados durante **su** temporada de esquí publicada, cuando haya reservado previamente alojamiento durante al menos una noche y siempre que se mantengan estas condiciones en el complejo, pero sin superar el período previamente

reservado de **su Viaje**.

2. Debe obtener la confirmación escrita de la dirección de la estación sobre las condiciones del complejo que confirme el cierre de las instalaciones y las fechas aplicables.

Cierre Por Avalanche

Qué Queda Cubierto

Si el acceso a y desde el complejo de esquí está bloqueado o se cancelan los servicios de **Transporte público** programados, o si se interrumpen tras avalanchas o deslizamientos de tierra, pagaremos, hasta el importe indicado en el **Esquema de prestaciones**, por sus gastos de alojamiento y **Viaje** extra razonables.

Condiciones Especiales

1. La cobertura solo se aplica a **Viajes** a complejos, realizados durante **su** temporada de esquí publicada, cuando haya reservado previamente alojamiento durante al menos una noche y siempre que se mantengan estas condiciones en el complejo, pero sin superar el período previamente reservado de **su Viaje**.
2. Debe obtener la confirmación escrita de la dirección del complejo que confirme la imposibilidad de acceder al sitio y las fechas aplicables.

SECCIÓN M - OPCIÓN DE COBERTURA DE GOLF

LA COBERTURA CON RESPECTO A ESTA SECCIÓN SOLO ES OPERATIVA SI SE HA ELEGIDO LA AMPLIACIÓN DE COBERTURA DE GOLF APROPIADA Y SI SE HA PAGADO LA PRIMA ADICIONAL APROPIADA, SEGÚN SE INDIQUE EN EL CERTIFICADO DE SEGURO.

Equipamiento de golf

Qué Queda Cubierto

Le pagaremos hasta la cantidad indicada en el **Esquema de prestaciones** por la pérdida, robo o daño de **su** propio **Equipamiento de golf** durante un **Viaje**. El importe a pagar será el mismo que el valor de los precios actuales menos una deducción por depreciación de uso y desgaste, o podremos, a nuestra elección, sustituir, reinstalar o reparar el **Equipamiento de golf** perdido o dañado. El pago máximo por un solo artículo se indica en el **Esquema de prestaciones**.

Condiciones Especiales

3. **Usted** deberá informar a la policía local de todos los incidentes de pérdida o robo de **Equipamiento de golf** en las 48 horas posteriores al descubrimiento de los mismos y obtener un informe escrito. Un informe de **su** agencia de **Viajes** no es suficiente.
4. Para **Equipamiento de golf** dañado durante **su Viaje**, **Usted** deberá obtener un informe oficial de la autoridad local.
5. Si **su Equipamiento de golf** se extravía, es robado o dañado mientras están bajo el cuidado de un servicio de mensajería, compañía de transportes, autoridad u hotel, el **asegurado** les debe informar en primer lugar por escrito, y obtener asimismo un informe oficial de la autoridad local. Si **su Equipamiento de golf** se extravía, es robado o dañado mientras está al cargo de una línea aérea debe:
 - a. Obtener un Parte de Irregularidad del **Equipaje** (PIR) de la línea aérea.
 - b. Completar y entregar el formulario dentro del tiempo límite mencionado en las condiciones de transporte (conserve una copia).
 - c. Conservar todos los billetes de **Viaje** y etiquetas para **su** presentación si se hace una reclamación en virtud de la póliza.
6. **Usted** deberá entregar un recibo original o una prueba de propiedad respecto de los artículos perdidos, robados o dañados para documentar **su** reclamación.
7. El pago se hará sobre la base del valor de la propiedad en el momento en que fue dañada, perdida o robada. Se hará una deducción por desgaste, rotura y pérdida de valor, dependiendo de la

antigüedad de la propiedad.

Qué No Queda Cubierto

1. La franquicia indicada en el **Esquema de prestaciones**.
2. Las reclamaciones ocasionadas por **Equipamiento de golf** que se haya dejado desatendido en un lugar al que el público en general tenga acceso o dejado bajo custodia de una persona sin ninguna responsabilidad oficial para guardar los artículos en cualquier momento.
3. Reclamaciones ocasionadas por la pérdida, robo o daño de **Equipamiento de golf** que se lleve en la baca de un vehículo.
4. Pérdida, robo o daños en **Equipamiento de golf** con más de 5 años de antigüedad.
5. Robo en vehículos de motor.
6. La pérdida, robo o daño de **Objetos de valor** si se han dejado desatendidos en cualquier momento (incluso en un vehículo o bajo la custodia de transportistas), a menos que se hayan depositado en la caja fuerte del hotel o bancaria.
7. La pérdida o daño debido a retraso, confiscación o detención por parte de las aduanas o de cualquier otra autoridad.
8. La pérdida o daño de equipo deportivo o daño a la ropa deportiva durante **su** uso.
9. Reclamaciones sin recibo original, prueba de propiedad o tasación del seguro (obtenidos antes de la pérdida) de los artículos perdidos, robados o dañados.
10. La pérdida o daño causado por deterioro por uso, depreciación, condiciones atmosféricas o climáticas, polillas, parásitos, cualquier proceso de limpieza, reparación o restauración, interrupción mecánica o eléctrica o daño por líquidos.
11. La pérdida o daño debidos a la depreciación en el valor, variaciones en los tipos de cambio o artículos agotados debido a error u omisión.
12. Reclamaciones que **surjan** de la pérdida o robo en **su** alojamiento, excepto que exista evidencia de entrada por la fuerza, confirmada por informe policial.
13. Reclamaciones a raíz del daño causado por filtraciones de polvo o líquido transportado con los efectos personales o con el **Equipamiento de golf**.
14. Reclamaciones ocasionadas por la pérdida, robo o daño de **Equipamiento de golf** enviado como carga o con un conocimiento de embarque.

Responsabilidad De Golf

Qué Queda Cubierto

Pagaremos, hasta el importe indicado en el **Esquema de prestaciones**, cualquier cantidad que el **asegurado** tenga la obligación jurídica de pagar en concepto de indemnización ante cualquier reclamación o reclamaciones ocasionadas por un evento que ocurra durante un **Viaje**, con respecto a cualquier accidente relacionado con **su** participación en golf:

1. Lesiones corporales, fallecimiento, enfermedades o dolencias ocasionadas a cualquier persona que no sea un empleado, un familiar o un miembro de la unidad familiar del **asegurado**.
2. Pérdidas o daños ocasionados a artículos que no sean propiedad ni estén bajo potestad o control del **asegurado** o de un familiar, empleado o miembro de la unidad familiar del **asegurado**, a excepción del alojamiento vacacional ocupado temporalmente por el **asegurado** (pero no de **su** propiedad).

Condiciones Especiales

1. **Usted** deberá informarnos por escrito tan pronto como sea posible de cualquier incidente que pueda dar lugar a una reclamación.
2. **Usted** deberá enviarnos todas las cartas, escritos y citaciones tan pronto como los reciba.
3. No deberá admitir ninguna responsabilidad o pago, oferta de pago, promesa de pago ni negociar ninguna reclamación sin **nuestro** consentimiento por escrito.
4. **Nosotros** tendremos derecho, si así lo deseamos, a asumir y llevar a cabo en **su** nombre la defensa de cualquier reclamación de indemnización, daños o de otro tipo contra cualquier tercero. Tendremos plena discreción en la realización de cualquier negociación o procedimiento, o en la

solución de cualquier reclamación, y **Usted nos** dará toda la información necesaria y la asistencia que **Nosotros** podamos requerir.

5. En caso de que fallezca, **su(s** representante(s) legal(es) contarán con la protección de la póliza, siempre que dicho(s) representante(s) cumpla(n) los términos y condiciones descritos en este documento.

Qué No Queda Cubierto

La indemnización o costas judiciales que se deriven, directa o indirectamente, de:

1. La responsabilidad **asumida** por el **asegurado** en virtud de un acuerdo, excepto cuando esta responsabilidad también habría sido vinculante en caso de no existir dicho acuerdo.
2. El ejercicio de cualquier negocio, comercio, profesión u ocupación o la oferta de bienes o servicios.
3. La propiedad, posesión o uso de automóviles, aviones o embarcaciones (excepto tablas de **surf**, barcas a remo, canoas o similar manejadas manualmente).
4. La transmisión de cualquier enfermedad o virus contagioso.
5. Propiedad u ocupación de terreno o edificios.
6. Los actos delictivos, dolosos o deliberados del **asegurado**.

Green Fees

Qué Queda Cubierto

Pagaremos al **asegurado**, hasta el importe indicado en el **Esquema de prestaciones**, en concepto de reembolso de las Green Fees pagadas por anticipado y no recuperables siempre que:

1. El **asegurado** caiga enfermo o **sufra** lesiones corporales durante el **Viaje** y pueda acreditar mediante certificado **Médico** (expedido por el **Médico** que le haya tratado en el campo de golf o el lugar del incidente) que no estará en condiciones de jugar al golf durante el resto del **Viaje**; o que
2. El **asegurado** deba cancelar o interrumpir el **Viaje** por cualquier motivo válido previsto en la SECCIÓN B - ANULACIÓN O SECCIÓN C - **Regreso anticipado**.

Condiciones Especiales

1. El **asegurado** debe proporcionar un justificante de un **Médico** del campo de golf o del lugar del incidente donde se confirme que las lesiones corporales o la enfermedad que padece no le han permitido jugar al golf.
2. Cualquiera de los puntos mencionados en la SECCIÓN B - ANULACIÓN O SECCIÓN C - **Regreso anticipado**.

Cobertura **Hoyo en uno**

Qué Queda Cubierto

Si el **asegurado** realiza un **Hoyo en uno** durante un partido de golf le pagaremos hasta la cantidad indicada en el **Esquema de prestaciones** para cubrir la factura del bar.

Condiciones Especiales

El **asegurado** deberá proporcionar una copia certificada de **su** tarjeta de puntuaciones firmada por él, un testigo y un profesional del club, así como la factura fechada del bar del club de golf y un recibo fechado del pago de las green fees.

SECCIÓN N - OPCIÓN DE COBERTURA DE NEGOCIOS

LA COBERTURA CON RESPECTO A ESTA SECCIÓN SOLO ES OPERATIVA SI SE HA ELEGIDO LA AMPLIACIÓN DE COBERTURA DE NEGOCIOS APROPIADA Y SI SE HA PAGADO LA PRIMA ADICIONAL APROPIADA, SEGÚN SE INDIQUE EN EL CERTIFICADO DE SEGURO.

ESTA AMPLIACIÓN DE LA PÓLIZA ESTABLECE LAS SIGUIENTES MODIFICACIONES AL SEGURO ESPECÍFICAMENTE CON RESPECTO A CUALQUIER VIAJE DE NEGOCIOS REALIZADO POR EL ASEGURADO DURANTE EL PERÍODO DE COBERTURA.

Equipamiento profesional

Qué Queda Cubierto

Le pagaremos, hasta el importe indicado en el **Esquema de prestaciones**, por la pérdida, robo o daño de **su Equipamiento profesional**. El importe a pagar será el mismo que el valor de los precios actuales **menos** una deducción por depreciación de uso y desgaste o podremos, a nuestra elección, reinstalar o reparar el **Equipamiento profesional** perdido o dañado). El máximo que le pagaremos por un solo artículo, equipo informático o muestra profesional se indica en el **Esquema de prestaciones**.

Condiciones Especiales

3. **Usted** deberá informar de cualquier incidente a la policía local del país donde ha ocurrido en las 48 horas posteriores al descubrimiento del mismo y obtener un informe escrito sobre la pérdida, robo o intento de robo de cualquier **Equipamiento profesional**.
4. Con respecto al **Equipamiento profesional** dañado durante **su Viaje**, debe obtener un informe oficial de una autoridad local apropiada y un informe oficial de un minorista local apropiado que confirme que el artículo está dañado y no se puede reparar.
5. Si **su Equipamiento profesional** se extravía, es robado o dañado mientras están bajo el cuidado de un servicio de mensajería, compañía de transportes, autoridad u hotel, el **asegurado** les debe informar por escrito, y obtener asimismo un informe oficial de la autoridad local. Si **su Equipamiento profesional** se extravía, es robado o dañado mientras está al cargo de una línea aérea debe:
 - a. Obtener un Parte de Irregularidad del **Equipaje** (PIR) de la línea aérea.
 - b. Completar y entregar el formulario dentro del tiempo límite mencionado en las condiciones de transporte (conservar una copia).
 - c. Conservar todos los billetes de **Viaje** y etiquetas para **su** presentación si se hace una reclamación en virtud de la póliza.
6. **Usted** deberá entregar un recibo original o una prueba de propiedad respecto de los artículos perdidos, robados o dañados para documentar **su** reclamación.
7. El pago se hará sobre la base del valor de la propiedad en el momento en que fue dañada, perdida o robada. Se hará una deducción por desgaste, rotura y pérdida de valor, dependiendo de la antigüedad de la propiedad.
8. Si **su Equipamiento profesional** se retrasa el **asegurado** debe facilitar recibos por los artículos esenciales adquiridos y una confirmación escrita del transportista sobre la naturaleza exacta y la duración del retraso.

Qué No Queda Cubierto

1. La franquicia indicada en el **Esquema de prestaciones**.
2. La pérdida, robo o daño de **Objetos de valor** si se han dejado desatendidos en cualquier momento (incluso en un vehículo o bajo la custodia de transportistas), a menos que se hayan depositado en la caja fuerte del hotel o bancaria.
3. La pérdida, robo o daño del **Equipamiento profesional** que se encuentre en un vehículo

desatendido:

- a. durante la noche, entre las 9 pm y las 8 am (hora local) o
 - b. en cualquier momento entre las 8 am y las 9 pm (hora local) excepto si se encuentra en la guantera o maletero cerrados con llave de un vehículo con maletero separado del compartimento para pasajeros o, en vehículos sin maletero separado, dentro del vehículo cerrado con llave y en lugar no visible, y con evidencia de una entrada violenta al vehículo confirmada por un informe policial emitido por la policía local.
4. Reclamaciones ocasionadas por **Equipamiento profesional** y **Objetos de valor** mientras están bajo custodia de un transportista.
 5. La pérdida o daño causado por deterioro por uso, depreciación, condiciones atmosféricas o climáticas, polillas, parásitos, cualquier proceso de limpieza, reparación o restauración, interrupción mecánica o eléctrica o daño por líquidos.
 6. Reclamaciones a raíz del daño causado por filtraciones de polvo o líquido transportado con el **Equipamiento profesional**.
 7. Reclamaciones que surjan de la pérdida o robo en **su** alojamiento, excepto que exista evidencia de entrada por la fuerza, confirmada por informe policial.
 8. La pérdida o daño debido a retraso, confiscación o detención por parte de las aduanas o de cualquier otra autoridad.
 9. Pérdida, robo o daños de películas, cintas, cassettes, cartuchos o discos aparte de **su** valor como material sin usar salvo que se adquirieran previamente grabados en cuyo caso pagaremos hasta el último precio de catálogo del fabricante.
 10. Reclamaciones sin recibo original, prueba de propiedad o tasación del seguro (obtenidos antes de la pérdida) de los artículos perdidos, robados o dañados.
 11. La pérdida o daño debidos a la depreciación en el valor, variaciones en los tipos de cambio o artículos agotados debido a error u omisión.
 12. Reclamaciones ocasionadas por la pérdida, robo o daño de **Equipamiento profesional** enviado como carga o con un conocimiento de embarque.

Alquiler De **Equipamiento profesional**

Qué Queda Cubierto

Si aceptamos una reclamación con respecto a **Equipamiento profesional** también le reembolsaremos hasta el importe indicado en el **Esquema de prestaciones** por cada período de 24 horas, por el coste del alquiler necesario de **Equipamiento profesional** tras cualquiera de los siguientes hechos:

1. Pérdida, robo o daño de **su** **Equipamiento profesional**; o
2. El extravío o retraso en tránsito durante al menos 12 horas de **su** **Equipamiento profesional** en el **Viaje** de ida de **su** **Viaje**.

Condiciones Especiales

1. Si **su** **Equipamiento profesional** se extravía o retrasa, debe obtener la confirmación escrita del transportista sobre la naturaleza exacta y duración del retraso o extravío.
2. Deben guardarse los recibos detallados del **Equipamiento profesional** alquilado.

Qué No Queda Cubierto

La franquicia indicada en el **Esquema de prestaciones**.

Cobertura De **Dinero de actividades profesionales**

Qué Queda Cubierto

Le pagaremos, hasta el importe indicado en el **Esquema de prestaciones**, por el robo de **Dinero de actividades profesionales**. Pagaremos, hasta los importes indicados en el **Esquema de prestaciones**, por el límite de efectivo para billetes de banco, divisas y monedas.

Condiciones Especiales

1. **Usted** deberá informar de cualquier incidente a la policía local del país donde ha ocurrido en las

- 48 horas posteriores al descubrimiento del mismo y obtener un informe escrito sobre el robo de cualquier **Dinero de actividades profesionales**.
2. Deben guardarse los recibos, incluyendo recibos de cambio de divisas, que indiquen el importe, ya que se requerirán para documentar **su** reclamación.
 3. Si se roba **Dinero de actividades profesionales** mientras está depositado en la caja fuerte del hotel o bancaria, debe informar al hotel por escrito sobre los detalles del robo y obtener una confirmación escrita.

Qué No Queda Cubierto

1. La franquicia indicada en el **Esquema de prestaciones**.
2. El robo de dinero procedente de actividades profesionales si se ha dejado desatendido en cualquier momento (incluso en un vehículo o bajo la custodia de transportistas), a menos que se haya depositado en la caja fuerte del hotel o bancaria.
3. Robo de cheques de **Viaje** si ha incumplido las condiciones de los emisores o si el emisor le facilita un servicio sustituto.
4. La pérdida debida a retraso, confiscación o detención por parte de las aduanas o de cualquier otra autoridad.
5. La pérdida debida a la depreciación en el valor, variaciones en los tipos de cambio o artículos agotados debido a error u omisión.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

1. Por favor, lea la sección correspondiente de la Póliza para ver exactamente lo que está y no está cubierto, teniendo especialmente en cuenta las condiciones, limitaciones y exclusiones.
2. Hacer una reclamación.
 - a. En el caso de una emergencia, primero debe llamar a **AXA Assistance** en el teléfono +34 931 845934 (los gastos por enfermedades o lesiones menores serán pagados por **Usted** y reclamados posteriormente).
 - b. Para todas las demás reclamaciones llame a nuestra Línea de ayuda para reclamaciones en el +34 931 845940 (lunes - viernes 9:00 - 17:00) para obtener un formulario de reclamación. **Usted** tendrá que dar:
 - » **su** nombre,
 - » el número de **su** Póliza.
 - » breve descripción de **su** reclamación.

Le pedimos que **nos** informe en el plazo de 28 días desde que tenga conocimiento de cualquier incidente o pérdida que conduzca a una reclamación y que **nos** envíe **su** formulario de reclamación cumplimentado y cualquier información adicional lo antes posible.

3. Información adicional.
Debe facilitar todas sus facturas, recibos e informes, etc. originales. Debe comprobar la sección en virtud de la cual va a reclamar cualquier condición específica y los detalles de cualquier prueba de apoyo que **nos** deba entregar. Siempre es recomendable guardar las copias de todos los documentos que **nos** envíe.
4. Agentes de tramitación de reclamaciones.
Para ayudarnos a establecer una solución rápida y justa de una reclamación, a veces puede que necesitemos designar un agente de tramitación de reclamaciones.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

HÁGASE ESCUCHAR

Nos comprometemos a prestarle un nivel de servicio y de atención al cliente excepcional. **Nos** damos cuenta de que las cosas pueden salir mal y puede haber ocasiones en que sintamos que no hemos proporcionado el servicio que **Usted** esperaba. Cuando esto sucede, queremos saberlo para poder

arreglar las cosas.

CUANDO SE PONGA EN CONTACTO CON NOSOTROS

Por favor, indíquenos **su** nombre y número de teléfono de contacto. Indíquenos **su** número de Póliza y/o el número de reclamación. Explique claramente y de modo conciso la razón de **su** queja.

PASO UNO – PRESENTE SU QUEJA

Es necesario que se ponga en contacto con **AXA Assistance** en el +34 931 845934. Esperamos que la mayoría de las quejas se resuelvan de manera rápida y satisfactoria en esta etapa, pero si no está satisfecho, puede dar otro paso:

PASO DOS - CONTACTO CON LA OFICINA DE AXA TRAVEL INSURANCE

Si **su** queja es una de las pocas que no se puede resolver en esta etapa póngase en contacto con el Jefe de Atención al Cliente en **su** idioma preferido, que encargará una investigación en nombre del Jefe del Ejecutivo: AXA Travel Insurance, Jefe de Atención al Cliente, The Quadrangle, 106-118 Station Road, Redhill, RH1 1PR, Reino Unido. O puede utilizar el correo electrónico: customer.support @ axa-travel-insurance.com

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

Sus datos personales, la información relativa a lo que el seguro cubre bajo esta póliza y las reclamaciones que haga al respecto serán retenidas por nosotros (en calidad de Responsables de la custodia y gestión de sus datos) a fin de gestionar y administrar su póliza, gestionar sus reclamaciones, proporcionarle asistencia de viaje, gestionar sus quejas, verificar las sanciones y prevenir el fraude, y todo en base a las disposiciones aplicables en virtud de 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 procesamos estos datos según sea necesario para llevar a término el contrato de seguro en vigor con usted o 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 información sensible sobre su estado de salud o cualquier vulnerabilidad tanto de usted como de otras personas cubiertas por sus garantías de asistencia a fin de poder proporcionar los servicios descritos en esta póliza. Al utilizar nuestros servicios, usted acepta que usemos dicha información para estos fines;
- b. la divulgación de información sobre usted y su cobertura de seguro a compañías dentro del grupo de empresas AXA, a nuestros proveedores de servicios y agentes con el fin de administrar y mantener su cobertura de seguro, proporcionarle asistencia en viaje, prevenir el fraude, cobrar pagos, así como para todo lo que requieran o permitan las leyes aplicables;
- c. la supervisión y/o grabación de sus llamadas telefónicas en relación a sus coberturas a fin de mantener registros al respecto, para tareas formativas y actividades de control de calidad;
- d. estudios técnicos para analizar reclamaciones y primas, adaptar precios, apoyar el proceso de suscripción y consolidar informes financieros (incluidos los obligatorios); análisis detallados de reclamaciones/reparaciones/llamadas para supervisar mejor a los proveedores y su operativa; análisis de la 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 al auspicio de esta política y validar su reclamación; y
- f. enviarle solicitudes de comentarios o encuestas sobre nuestros servicios y otras comunicaciones

de atención al cliente.

Solicitaremos su consentimiento por separado antes de utilizar o divulgar sus datos personales a un tercero con el fin de contactarle con respecto a otros productos o servicios (marketing directo). Puede retirar su consentimiento para la recepción de comunicaciones de marketing en cualquier momento, o bien optar por no recibir solicitudes de comentarios, comunicándose con el responsable de protección de datos (consulte los detalles de contacto a continuación).

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 proporcionan un nivel similar de protección de los datos personales.

Al comprar esta póliza y utilizar nuestros servicios, usted otorga su consentimiento para la utilización de sus datos personales y autoriza el uso que hacemos de su información confidencial, tal como se describe anteriormente. Si nos proporciona detalles de otras personas, acepta informarles del uso que hacemos de sus datos tal y como aquí se describe, así como se explica en el aviso de privacidad de nuestro sitio web (consúltelo 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 que la información que tenemos sobre usted es inexacta a fin de poder corregirla.

Si desea saber de qué datos sobre usted dispone AXA Travel Insurance, o tiene otras solicitudes o inquietudes relacionadas con el uso de sus datos, escríbanos a:

Responsable de Protección de datos
AXA Travel Insurance
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR, Reino Unido

Correo electrónico: dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk

Encontrará nuestra declaración de privacidad disponible en: www.axa-assistance.com/en.privacypolicy
Además, si fuera necesario, puede solicitarnos una copia en papel.

SEGURO DE VIAJE TEMPORAL Y ANUAL DE INTER PARTNER ASSISTANCE

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGURO

Edad máxima y duración máxima del Viaje	ESSENTIAL	SELECT	PRESTIGE
Duración máxima del Viaje	45 días	60 días	90 días
Edad máxima	70 años	70 años	80 años

Esquema de prestaciones Salvo que se indique lo contrario, todos los importes son por asegurado y por Viaje.	ESSENTIAL	SELECT	PRESTIGE
Sección A - Asistencia en Viaje			
Asistencia jurídica	Incluido	Incluido	Incluido
Asistencia en caso de pérdida o robo de documentación	Incluido	Incluido	Incluido
Servicio de abogado/intérprete en caso de detención	Incluido	Incluido	Incluido
Envío de mensajes	Incluido	Incluido	Incluido
Asistencia en caso de pérdida de Equipaje	Incluido	Incluido	Incluido
Sección B - Anulación de Viaje			
Indemnización	Hasta 1,000€	Hasta 3,000€	Hasta 5,000€
Franquicia	50€	25€	Sin franquicia
Sección C - Regreso anticipado			
Indemnización	Hasta 1,000€	Hasta 3,000€	Hasta 5,000€
Franquicia	50€	25€	Sin franquicia
Sección D - Retraso en la salida			
Indemnización	Hasta 150€	Hasta 300€	Hasta 500€
Sección E - Retraso en la entrega de Equipaje			
Indemnización por retraso de más de 6 horas	Hasta 150€	Hasta 150€	Hasta 150€
Retraso en la entrega de Equipaje prolongada, Máxima indemnización por retraso de más de 72 horas	200€	300€	500€
Sección F - Pérdida accidental, robo o daño de Equipaje fuera de España			
Indemnización	Hasta 1,500€	Hasta 2,000€	Hasta 3,000€
- Límite por artículo	150€	150€	350€
- Límite de Objetos de valor en total	250€	250€	350€
Gastos necesarios para la emisión de Pasaporte de sustitución	150€	200€	300€
Franquicia	50€	25€	Sin franquicia
Sección G - Gastos de urgencias médicas			
Gastos Médicos en el extranjero	30,000€	50,000€	150,000€
Repatriación sanitaria	Incluido	Incluido	Incluido
Gastos odontológicos de urgencia	100€	200€	300€
Transporte hasta el centro Médico en caso de no ser gratuito	Incluido	Incluido	Incluido
Gastos de Viaje de un acompañante/familiar en caso de viajar solo y ser hospitalizado	Hasta 1,000€	Hasta 1,000€	Hasta 1,000€

Esquema de prestaciones Salvo que se indique lo contrario, todos los importes son por asegurado y por Viaje.	ESSENTIAL	SELECT	PRESTIGE
Prolongación de estancia por prescripción facultativa del asegurado	Incluido	Incluido	Incluido
Sección G - Gastos de urgencias médicas			
Prolongación de estancia por prescripción facultativa de un asegurado para un acompañante	Hasta 1,000€	Hasta 1,000€	Hasta 1,000€
Gastos funerarios y repatriación de restos mortales	Hasta 4,000€	Hasta 4,000€	Hasta 4,000€
Gastos de urgencias médicas y asistencia en España	Hasta 5,000€	Hasta 5,000€	Hasta 5,000€
Franquicia	50€	25€	Sin franquicia
Sección H - Cobertura por hospitalización en el extranjero			
- En caso de hospitalización durante 5 o más días	Hasta €1,200	Hasta €1,200	Hasta €1,200
- Por día	Hasta €120	Hasta €120	Hasta €120
Sección I - Accidentes personales de Viaje			
Accidentes personales de Viaje	Hasta 30,000€	Hasta 50,000€	Hasta 150,000€
Fallecimiento (entre 18-70 años de edad)	30,000€	50,000€	150,000€
Fallecimiento (hasta 17 años de edad, inclusive)	2,000€	2,500€	3,000€
Incapacidad total permanente, Pérdida de extremidades, pérdida de visión (hasta 70 años de edad, inclusive)	30,000€	50,000€	150,000€
Para todos los casos (entre 71 - 80 años de edad) (solo cobertura Prestige)	N/A	N/A	5,000€
Sección J - Responsabilidad civil			
Indemnización	Hasta 20,000€	Hasta 50,000€	Hasta 100,000€
Franquicia	50€	25€	Sin franquicia
Sección K - Gastos de defensa jurídica en el extranjero			
Indemnización	Hasta 900€	Hasta 900€	Hasta 900€
Franquicia	100€	100€	100€

OPCIONES	ESSENTIAL	SELECT	PRESTIGE
Sección L - Deportes de invierno – (no está disponible para mayores de 64 años incluidos)			
*Disponible mediante pago de prima adicional			
Equipamiento de esquí			
Equipamiento de esquí de propiedad o de alquiler	Hasta 150€	Hasta 350€	Hasta 500€
Límite de indemnización de un solo artículo	Hasta 25€	Hasta 30€	Hasta 50€
Franquicia	Hasta 50€	Hasta 25€	Sin franquicia
Alquiler de esquí			
Indemnización	Hasta 100€	Hasta 100€	Hasta 200€
- por día	Hasta 25€	Hasta 30€	Hasta 50€

OPCIONES	ESSENTIAL	SELECT	PRESTIGE
Cierre de pistas			
Indemnización	Hasta 100€	Hasta 150€	Hasta 200€
- por día	Hasta 25€	Hasta 30€	Hasta 50€
Cierre por avalancha			
Indemnización	Hasta 100€	Hasta 150€	Hasta 200€
- por día	Hasta 25€	Hasta 30€	Hasta 50€
Sección M – COBERTURA DE GOLF *Disponible mediante pago de prima adicional			
Equipamiento de golf			
Indemnización	Hasta 300€	Hasta 500€	Hasta 1,000€
Límite de un solo artículo	100€	150€	250€
Franquicia	50€	25€	Sin franquicia
Responsabilidad civil y gastos de defensa jurídica			
Indemnización	Hasta 7,500€	Hasta 10,000€	Hasta 15,000€
Tasas de golf no reembolsables			
Indemnización	Hasta 7,500€	Hasta 150€	Hasta 250€
- por día	Hasta 7,500€	Hasta 50€	Hasta 50€
Hoyo en uno			
Indemnización	Hasta 25€	Hasta 50€	Hasta 150€
Sección N – COBERTURA DE NEGOCIOS *Disponible mediante pago de prima adicional			
Equipamiento profesional			
Indemnización	Hasta 500€	Hasta 1,000€	Hasta 2,000€
Límite de un solo artículo	200€	200€	300€
Equipamiento informático	250€	300€	500€
Límite de muestras comerciales	150€	150€	250€
Franquicia	50€	25€	Sin franquicia
Alquiler de Equipamiento profesional			
Indemnización	Hasta 300€	Hasta 500€	Hasta 750€
- por día	Hasta 75€	Hasta 100€	Hasta 150€
Franquicia	50€	25€	Sin franquicia
Cobertura de Dinero de actividades profesionales			
Indemnización	Hasta 400€	Hasta 750€	Hasta 1,000€
Límite de efectivo	200€	300€	500€
Franquicia	50€	25€	Sin franquicia

NÚMERO DE TELÉFONO EN CASO DE EMERGENCIA:
 Para solicitar asistencia, llame al siguiente teléfono
 +34 931 845934 (24 horas al día)

NÚMERO DE TELÉFONO EN CASO DE RECLAMACIONES:
 Para realizar una reclamación, llame al siguiente teléfono
 +34 931 845940 (lunes - viernes 9:00 - 17:00)



Inter Partner Assistance (IPA), cuya sucursal en Irlanda se encuentra en 10/11 Mary Street, Dublín 1, Irlanda (número de empresa 906006) y está regulada por el Banco Central de Irlanda. IPA es una filial de Inter Partner Assistance SA, una compañía belga de Avenue Louise, 166 bte1, 1050, Bruselas, que está autorizada en Bélgica por la Banque National de Belgique. Algunos de los servicios de esta Póliza serán prestados por el agente de IPA, AXA Travel Insurance (número de empresa 426087), con el mismo domicilio social en Irlanda. Todas las compañías son miembros del Grupo AXA Assistance.