

# “Seguro de viaje”

Condiciones del Seguro relativas a la Póliza estipulada entre



Europ Assistance Italia S.P.A.



Europ Assistance Italia S.p.A. con domicilio social en Assago (MI, Italia), Via del Mulino n. 4 – Empresa autorizada para el ejercicio de la actividad aseguradora en virtud del decreto del Ministerio de Industria, Comercio y Artesanía de Italia n.º 19569 de 2 de junio de 1993 (Gazzetta Ufficiale de 1 de julio de 1993 n.º 152) – Inscrita en la sección I del Registro de Compañías de Seguros y Reaseguros con el n.º 100.108 - Empresa perteneciente al Grupo Generali, inscrita en el Registro de Grupos Aseguradores - Empresa gestionada y coordinada por Assicurazioni Generali S.p.A.

(en adelante, por brevedad – Europ Assistance)

GRIMALDI GROUP SPA-VIA AMARI EMERICO, 8- 90134 PALERMO (PA, ITALIA) – NIF-IVA 00117240820

(en adelante, por brevedad – Tomador del seguro)

a favor de los clientes del Tomador, entendiendo por tales a los Asegurados en virtud del artículo 1891 del Código Civil italiano



Edición 01.01.2024

## TARJETA n° GRTO + N° EXPEDIENTE

### CONDICIONES DE SEGURO MOD. 22334

#### NORMAS QUE RIGEN LOS SEGUROS EN GENERAL

##### Art. 1. - OTROS SEGUROS

Puedes asegurar el mismo Riesgo en diferentes compañías de seguros.

**En caso de siniestro, deberás informar a todas las compañías de seguros con la que tengas asegurado el mismo Riesgo —entre ellas, a Europ Assistance— de la existencia de otras compañías de seguros que cubren ese mismo Riesgo. En este caso, se aplica el art. 1910 del Código Civil.**

*El artículo 1910 del Código Civil italiano pretende evitar el caso de que el Asegurado, que tenga un mismo Riesgo asegurado en diferentes compañías, reciba una cantidad total superior al daño que ha sufrido. Por tanto, en caso de siniestro, el Asegurado deberá informar a cada compañía de todos los seguros contratados con las demás compañías para cubrir el mismo Riesgo.*

##### Art. 2. - DERECHO APLICABLE A LA PÓLIZA Y JURISDICCIÓN

La Póliza se rige por la legislación italiana.

Para todo lo que no se indique expresamente en esta Póliza y para todas las normas de jurisdicción y/o competencia de los tribunales, se aplicarán las disposiciones de la legislación italiana.

##### Art. 3. - PLAZOS DE PRESCRIPCIÓN

Todos tus derechos de presentar reclamaciones a Europ Assistance prescribirán en un plazo de dos años a contar desde el día del siniestro. En el seguro de responsabilidad civil, los dos años se cuentan a partir del día en que la persona perjudicada haya reclamado la indemnización o te haya demandado para obtenerla. En este caso, se aplica el art. 2952 del Código Civil italiano.

Para otras garantías que no sean la Asistencia en caso de apertura del siniestro y de procedimientos judiciales pendientes, estás obligado a interrumpir los plazos prescriptivos por escrito.

Hay que tener en cuenta que los procesos judiciales pendientes no se consideran una causa de suspensión de la prescripción.

*Por ej.: Si el Asegurado denuncia un siniestro después del plazo máximo de dos años establecido por el Código Civil italiano, no tendrá derecho a la indemnización.*

##### Art. 4. - MONEDA DE PAGO

En Italia recibirás la indemnización en Euros. Si solicitas el reembolso de los gastos realizados en países fuera de la Unión Europea o dentro de la Unión Europea, pero que no tienen el euro como moneda, Europ Assistance calculará el reembolso convirtiendo a euros el importe de los gastos que hayas realizado. Europ Assistance calcula la indemnización basándose en el valor del euro en relación con la moneda del país en el que realizaste los gastos el día en que se emitió la factura.

##### Art. 5. - SECRETO PROFESIONAL

Debes eximir del secreto profesional en relación con Europ Assistance a los médicos que vayan a examinar el siniestro para el que se debe evaluar tu estado de salud.

##### Art. 6. - TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Europ Assistance, al ofrecerte las Garantías, podría llegar a conocer y utilizar los datos personales de otras personas. Debes dar a conocer a estas personas el aviso legal sobre el tratamiento de los datos y obtener su consentimiento por escrito para el tratamiento de sus datos relacionados con la salud para fines del seguro. Puedes utilizar la siguiente fórmula para el consentimiento: “He leído el aviso legal sobre el tratamiento de los datos y autorizo el tratamiento de mis datos personales relacionados con la salud necesarios para la gestión de la póliza por parte de Europ Assistance Italia y de los sujetos indicados en el aviso legal.”

#### SECCIÓN I – DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS



¿Qué está asegurado?

##### Art. 7. - OBJETO DEL SEGURO

###### A) GARANTÍA ASISTENCIA

#### ASISTENCIA EN VIAJE (SOLO EN CASO DE ENFERMEDAD Y/O ACCIDENTE EN VIAJE)

##### • ASESORAMIENTO MÉDICO

Si durante un viaje te enfermas y/o tienes un accidente, puedes solicitar asesoramiento médico por teléfono.

Los médicos utilizan la información que les das para evaluar tu estado de salud.

**Esta opinión no es un diagnóstico.**

Puedes solicitar esta prestación 24 horas al día, 7 días a la semana.

##### • ENVÍO DE UN MÉDICO O UNA AMBULANCIA EN ITALIA

Solo puedes solicitar esta prestación después de haber tenido una CONSULTA MÉDICA.

Si estás en Italia y necesitas que te visite un médico o una ambulancia, la Estructura Organizativa te enviará un médico elegido y concertado al domicilio en el que te alojes durante tu viaje.

Si ningún médico puede intervenir personalmente, la Estructura Organizativa te transportará en ambulancia al centro médico especializado más cercano.

**No se trata de una prestación de emergencia. Si así fuera deberás llamar al 118.**

*El horario de prestación del servicio es el siguiente:*

- De lunes a viernes, de 20:00 a 8:00 horas,
- los sábados, domingos y festivos, las 24 horas del día.

##### • ENVÍO DE UN MÉDICO ESPECIALISTA EN EL EXTRANJERO

Solo puedes solicitar esta prestación después de haber tenido una CONSULTA MÉDICA.

Si estás en el extranjero y quieres saber cuál es el médico más cercano para una consulta especializada, la Estructura Organizativa te facilitará el nombre del médico, siempre que haya disponibilidad local.

##### • REPATRIACIÓN POR CUESTIONES MÉDICAS

Puedes solicitar la Repatriación por cuestiones médicas si, después de un accidente y/o una enfermedad repentina, los médicos de la Estructura Organizativa junto con los médicos del lugar, deciden que puedes ser trasladado

- a un Centro de salud debidamente equipado del lugar donde estás,
- o
- a un Centro de salud debidamente equipado del lugar donde tengas tu residencia
- o
- a tu residencia.

**No obstante, la decisión final la tomarán los médicos de la Estructura Organizativa.**

Europ Assistance organiza y paga tu repatriación por cuestiones médicas cuando y con los medios que mejor se adapten a la situación.

Los medios de transporte son:

- avión sanitario; que se utiliza, si está disponible, única y exclusivamente si resides en Italia y cuando el siniestro se produce en uno de los países europeos o de la cuenca mediterránea.
- avión de línea en clase económica, incluso con espacio para una camilla si debes estar tumbado;
- tren en primera clase y, si es necesario, con coche cama;
- ambulancia.

La Estructura Organizativa también proporcionará asistencia médica o de enfermería durante el viaje de vuelta si sus médicos lo consideran necesario.

Puedes solicitar el traslado al Centro de Urgencias o Centro de Salud más cercano, o el traslado a un Centro de Salud adecuado para el tratamiento de tu enfermedad, si estás ingresado en un centro de salud local no adecuado para el tratamiento de tu patología. La Estructura Organizativa organizará el traslado, con los medios y en el momento que los médicos de la Estructura Organizativa consideren más adecuados tras consultarse con el médico del lugar donde te encuentres.

En este caso, Europ Assistance corre con los gastos hasta un máximo de 7.500,00 euros.

Europ Assistance puede solicitarte el billete de vuelta que no utilices.

En caso de fallecimiento, la Estructura Organizativa organizará el transporte del cuerpo hasta el lugar de la sepultura en el país de residencia o hasta el aeropuerto internacional más cercano

**No obstante, la decisión final la tomará la Estructura Organizativa. Europ Assistance paga solamente los gastos de transporte del cadáver.**

- **REPATRIACIÓN CON UN FAMILIAR ASEGURADO**

Si durante la organización de la prestación de "Repatriación por cuestiones médicas", los médicos de la Estructura Organizativa consideran que tú, el Asegurado, no requieres asistencia sanitaria durante el viaje, y un familiar asegurado desea acompañarte hasta el lugar de hospitalización o a su residencia, la Estructura Organizativa también organizará el regreso del familiar con el mismo medio de transporte que utilizarás tú. Europ Assistance podrá solicitar el billete de vuelta no utilizado por el familiar. **Europ Assistance solamente se hace cargo de los costes del billete para la vuelta de tu familiar.**

- **REPATRIACIÓN DE LOS DEMÁS ASEGURADOS**

**Solamente puedes solicitar la Repatriación de los demás Asegurados a causa de una "REPATRIACIÓN POR CUESTIONES MÉDICAS"**

Si las otras personas aseguradas que viajan contigo se ven objetivamente imposibilitadas para regresar a casa con el medio de transporte previsto y/o utilizado al principio del viaje, la Estructura Organizativa les reservará un billete para que regresen a su residencia.

**Europ Assistance corre con los gastos de un billete de tren en primera clase o de un billete de avión en clase económica, hasta un importe máximo de 200,00 euros por persona asegurada**

Europ Assistance puede solicitarte el billete de vuelta que los demás asegurados no utilicen.

- **VIAJE DE UN FAMILIAR**

Puedes solicitar que un miembro de tu familia se reúna contigo si, durante el viaje, estás hospitalizado en un Centro de salud durante más de 7 días y necesitas su ayuda.

La Estructura Organizativa reserva un billete para que tu familiar residente en Italia pueda viajar y estar contigo.

**Europ Assistance corre con los gastos de un billete de tren de primera clase o un billete de avión en clase económica.**

- **ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES**

Puedes solicitar el acompañamiento de menores de 15 años que viajen contigo si tienes un accidente o una enfermedad o cuando no puedas hacerte cargo de ellos por un motivo ajeno a tu voluntad.

La Estructura Organizativa reserva para un familiar un billete de ida y vuelta. Este billete de ida y vuelta sirve para ir a recoger a los menores y llevarlos a su residencia.

**Europ Assistance corre con los gastos de un billete de tren de primera clase o un billete de avión en clase económica.**

- **REPATRIACIÓN DEL ASEGURADO CONVALECIENTE**

Puedes solicitar el regreso a tu residencia si, después de una enfermedad o lesión, estás convalciente y no puedes utilizar los medios previstos inicialmente para el viaje de vuelta.

La Estructura Organizativa reserva un billete para ti.

**Europ Assistance corre con los gastos de un billete de tren en primera clase o un billete de avión en clase económica.**

Europ Assistance puede solicitarte el billete de vuelta que no has utilizado.

- **PROLONGACIÓN DE LA ESTANCIA**

Puedes solicitar una prolongación de la estancia si un certificado médico confirma que la enfermedad o lesión te impiden volver a casa en la fecha que habías previsto. En este caso la Estructura Organizativa te reserva un hotel.

**Europ Assistance corre con los gastos de la habitación y el desayuno durante un máximo de 3 días después de la fecha de regreso prevista y hasta un importe total máximo de 40,00 euros por día y por persona asegurada enferma o accidentada**

- **INFORMACIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS CORRESPONDIENTES EN EL EXTRANJERO**

**(esta prestación solo es válida para los residentes en Italia)**

Puedes solicitar información sobre los medicamentos si estás en el extranjero, tienes una enfermedad y/o estás lesionado, y necesitas recibir información sobre los medicamentos específicos oficialmente registrados en Italia; en este caso, la Estructura Organizativa te indicará los medicamentos correspondientes disponibles en el lugar, si los hubiera.

- **INTÉRPRETE A DISPOSICIÓN EN EL EXTRANJERO**

Puedes solicitar un intérprete si estás hospitalizado en un Centro de salud en el extranjero y tienes dificultad para comunicarte con los médicos porque no conoces el idioma local.

La Estructura Organizativa te envía un intérprete al hospital para las entrevistas diarias con los médicos del Centro de salud.

**Europ Assistance corre con el gasto del intérprete durante un máximo de 8 horas laborables**

- **ADELANTO DE LOS GASTOS DE PRIMERA NECESIDAD**

**(esta prestación solo es válida para los residentes en Italia)**

Puedes recibir un adelanto para gastos de primera necesidad si has tenido:

- un accidente
  - una enfermedad,
  - hurto, robo, atraco o no te han entregado el equipaje
- y tienes gastos imprevistos que no puedes pagar.

La Estructura Organizativa te adelanta el pago de las facturas hasta un importe máximo de 5.000,00 euros.

**Si el total de las facturas supera los 150,00 Euros, Europ Assistance puede decidir adelantarte incluso más dinero siempre que puedas aportar una garantía financiera.**

La Estructura Organizativa te garantiza el Adelanto de los gastos de primera necesidad si:

- la transferencia del dinero cumple las normas o reglamentos en Italia o en el país en el que te encuentres
- demuestras tener capacidad para devolver esa cantidad de dinero
- existen filiales o corresponsales de Europ Assistance en el país en el que te encuentras para realizar el Adelanto.

**Atención:**

*Tendrás que devolver la cantidad prestada en el plazo de un mes a contar desde la fecha del adelanto.*

*De lo contrario, tendrás que pagar los intereses al tipo legal en vigor.*

- **REPATRIACIÓN ADELANTADA**

Puedes solicitar la vuelta a casa antes de lo previsto en caso de fallecimiento o de hospitalización con peligro inminente de muerte de uno de los siguientes familiares: cónyuge/pareja de hecho, hijo/a, hermano/a, padre/madre, suegro/a, yerno, nuera. La fecha de la muerte debe aparecer en el certificado de defunción expedido por el registro civil

**Europ Assistance correrá con los gastos de un billete de tren en primera clase o un billete de avión en clase económica para que puedas llegar al lugar donde se celebre el entierro o donde tu familiar esté ingresado.**

Si viajas con un menor, la Estructura Organizativa os repatriará a los dos siempre que el menor también esté asegurado.

Si viajas en un vehículo y no puedes utilizarlo para volver antes, la Estructura Organizativa también te proporciona un billete para que puedas ir después a recuperarlo.

*En un plazo de 15 días desde el hecho que te obligó a volver a casa antes de tiempo, debes enviar a Europ Assistance el certificado de defunción o los documentos que demuestren que el familiar ha sido hospitalizado y que su vida corre peligro.*

- **ADELANTO DE FIANZA EN EL EXTRANJERO**

**(esta prestación solo es válida para los residentes en Italia)**

**Puedes solicitar un adelanto de la fianza penal si te han detenido en el extranjero o te amenazan con detenerte y tienes que pagar una fianza penal para quedar en libertad.**

La Estructura Organizativa adelanta la fianza en tu nombre, directamente en el lugar, hasta un importe total máximo de 15.000,00 euros.

**En ningún caso, Europ Assistance pagará una cantidad superior a 15.000,00 euros.**

**La prestación estará disponible siempre que puedas dar una garantía económica.**

La Estructura Organizativa te garantiza el Adelanto de la Fianza Penal si:

- la transferencia del dinero cumple las normas o reglamentos en Italia o en el país en el que te encuentres
- demuestras tener capacidad para devolver esa cantidad de dinero
- existen filiales o corresponsales de Europ Assistance en el país en el que te encuentras para realizar el Adelanto.

**Atención:**

*Tendrás que devolver la cantidad prestada en el plazo de un mes a contar desde la fecha del adelanto.*

*De lo contrario, tendrás que pagar los intereses al tipo legal en vigor.*

- **RECOMENDACIÓN DE UN ABOGADO EN EL EXTRANJERO**

Puedes pedir que te recomienden un abogado si estás en el extranjero y te detienen o corres el riesgo de que te detengan.

La Estructura Organizativa te recomendará el abogado según las normas locales y la disponibilidad. Este servicio está disponible en los países donde hay filiales o corresponsales de Europ Assistance.

**Se trata solo de una recomendación y los costes del abogado corren por tu cuenta.**

- **ENVÍO DE MENSAJES URGENTES**

Puedes solicitar el envío de mensajes cuando, por enfermedad y/o lesión, no puedas enviar mensajes urgentes a personas que residen en Italia; la Estructura Organizativa se encargará de comunicar el mensaje al destinatario.

La Estructura Organizativa no se hace responsable de los mensajes transmitidos.

## ASISTENCIA PARA EL VEHÍCULO

- **ASISTENCIA EN CARRETERA**

Si durante el viaje, el vehículo en el que viajas se detiene debido a una avería y/o accidente, y no está en condiciones de circular, llama por teléfono a la Estructura Organizativa.

La Estructura Organizativa te enviará un vehículo de asistencia en carretera al lugar donde estés parado.

La grúa se encargará de transportar el vehículo desde el lugar en que se ha quedado parado:

- hasta el centro de asistencia autorizado Europ Assistance más cercano,
- hasta el centro de asistencia de la marca del vehículo o al taller más cercano,
- hasta el punto que nos indiques en un radio de 50 kilómetros (entre ida y vuelta) desde el punto donde está inmovilizado el vehículo.

**Europ Assistance corre con los gastos de asistencia en carretera hasta los destinos indicados anteriormente y dentro del kilometraje previsto, por siniestro.**

**¡Atención! No se consideran avería ni accidente el pinchazo de un neumático ni el repostaje con combustible incorrecto.**

- **DEPANNAGE**

Si durante el viaje, el vehículo con el que viajas no arranca:

- a causa de un fallo de la batería o de un fallo en el arranque en general
- si has perdido las llaves o se han roto
- debido a un pinchazo de los neumáticos,

debes llamar por teléfono a la Estructura Organizativa. La Estructura Organizativa te enviará un vehículo de asistencia en carretera. El vehículo de asistencia en carretera reparará el vehículo *in situ*, siempre que sea posible. Europ Assistance **corre con los gastos** de la asistencia siempre que el proveedor del servicio se encuentre a una **distancia máxima de 20 Km del lugar donde está parado el vehículo**. De lo contrario, se aplicará la prestación de "Asistencia en Carretera".

#### ASISTENCIA A LOS FAMILIARES QUE SE HAN QUEDADO EN CASA

- **ASESORAMIENTO MÉDICO**

Si uno de tus familiares, que se ha quedado en casa, se ha puesto enfermo o se ha lesionado, y necesita evaluar su estado de salud, puede llamar a los médicos de la Estructura Organizativa y solicitar una consulta telefónica. El familiar debe comunicar a la Estructura Organizativa el motivo de su solicitud y su número de teléfono.

**Esta opinión no es un diagnóstico.**

- **ENVÍO DE UN MÉDICO O UNA AMBULANCIA EN ITALIA**

Para poder solicitar esta prestación es necesario solicitar antes una CONSULTA MÉDICA para tu familiar. Si estás en Italia y uno de tus familiares necesita un examen médico o una ambulancia, la Estructura Organizativa enviará a su casa un médico seleccionado y concertado. Si ningún médico puede intervenir personalmente, la Estructura Organizativa te transportará en ambulancia al centro médico especializado más cercano. **No se trata de una prestación de emergencia. Si así fuera deberás llamar al 118.**

*El horario de prestación del servicio es el siguiente:*

- De lunes a viernes, de 20:00 a 8:00 horas,
- los sábados, domingos y festivos, las 24 horas del día.

#### B) GARANTÍA DE GASTOS MÉDICOS

Si, mientras estás de viaje, padeces una enfermedad repentina y/o sufres un accidente, Europ Assistance se hará cargo de tus gastos médicos farmacéuticos/hospitalarios urgentes e inaplazables en el lugar del accidente, durante la vigencia de la Póliza.

**Europ Assistance se hace cargo de los gastos siempre que la Estructura Organizativa considere que se dan las condiciones técnicas y prácticas para proceder. Si no fuera posible, Europ Assistance reembolsará estos gastos en las mismas condiciones, sin aplicar la franquicia.**

Europ Assistance paga o reembolsa los gastos médicos, **por Asegurado y por siniestro:**

- hasta un límite máximo de 1.000,00 euros para los viajes con destino a Italia
- hasta un límite máximo de 10.000,00 euros para los viajes con destino a Europa, Rusia y al resto de los países del mundo.

**A los asegurados italianos se les concederá el límite máximo correspondiente al país de destino; a los Asegurados con residencia en el extranjero se les concederá el límite máximo correspondiente al país de residencia.**

**Si has estado ingresado**

- hasta que el Centro de Salud te dé el alta,
  - hasta que los médicos de Europ Assistance consideren que puedes volver a Italia.
- Si no has estado ingresado,**

**solo los gastos que has tenido durante el periodo de validez de la póliza y que la Estructura Organizativa te ha autorizado.**

**Hasta el límite máximo indicado anteriormente, Europ Assistance te paga:**

- los gastos de hospitalización en un Centro de salud prescrito por el médico hasta un importe de 250,00 euros al día por Asegurado.
- los gastos de tratamientos dentales urgentes e inaplazables necesarios como consecuencia de un accidente ocurrido durante el viaje **con un límite de 250,00 euros por persona asegurada;**
- solo en caso de accidente, los gastos para la reparación de prótesis **hasta el límite de 250,00 euros por asegurado**
- los gastos de búsqueda y rescate, **hasta 500,00 euros por siniestro en Italia, República de San Marino, Estado de la Ciudad del Vaticano y de 2.500,00 euros por siniestro en el extranjero.**
- solo en caso de accidente los gastos del tratamiento que recibas cuando vuelvas a tu lugar de residencia, **durante los 45 días siguientes al accidente.**

**¡Atención!**

**Para esta garantía hay prevista una franquicia. Consulta el art. "Limitaciones de las Garantías" de la Sección II.**

#### C) GARANTÍA DEL EQUIPAJE

##### 1. EQUIPAJE Y EFECTOS PERSONALES

Europ Assistance te indemniza por los daños materiales y directos causados por:

- robo, hurto, atraco, incendio;
- y, exclusivamente en caso de entrega a un transportista, también por
- pérdida
- daños

de tu equipaje **incluida la ropa que llevabas puesta en el momento de salir.**

**Europ Assistance te indemniza. El valor de los objetos que constituyen tu equipaje con un límite de 150,00 euros por objeto, incluidas bolsas, maletas y mochilas. Europ Assistance considera las bolsas, maletas y mochilas como un solo objeto.**

**Europ Assistance te indemniza hasta un límite máximo de 1.000,00 euros en Italia y en el extranjero, por persona asegurada y por duración del viaje.**

Para los viajes en avión, tren, autobús o barco, la garantía se aplica:

- **para los Asegurados que residen en la Unión Europea o en Suiza** desde la estación de salida (aeropuerto, estación de tren, etc. del viaje organizado) hasta el final del viaje organizado por el Tomador;
- **para los Asegurados que residen en países fuera de la Unión Europea o Suiza** hasta la fecha de salida de uno de estos países al final del viaje.

**Europ Assistance te paga por siniestro y por periodo de vigencia de la póliza:**

- hasta el 50% del límite máximo anteriormente indicado, por:
  - equipos de foto, cine, ópticos y material fotosensible, radios, televisores, grabadoras, cualquier otro equipo electrónico, instrumentos musicales, armas de defensa personal y/o de caza, equipos de buceo, gafas de vista o de sol.
- El equipo fotográfico** (cámara de fotos, cámara de vídeo, prismáticos, flash, objetivos, baterías, bolsas, etc.) **se considera un único objeto.**
- hasta el 30% del límite máximo indicado por,
  - cosméticos, medicamentos, artículos sanitarios;
  - joyas, piedras preciosas, perlas, relojes, artículos de oro/plata/platino, pieles y otros objetos preciosos, solo si los llevas puestos o los entregas para que los guarden en el hotel.

**Además del límite máximo, Europ Assistance te reembolsa hasta 50,00 euros por los gastos de reexpedición de tu documento de identidad, pasaporte y permiso de conducir en caso de robo, atraco o asalto.**

**¡Atención!**

**Esta garantía prevé una franquicia deducible. Consulta el art. "Limitaciones de las Garantías" de la Sección II.**

#### 2. RETRASO EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE

Puedes reclamar la Garantía por Retraso en la Entrega del Equipaje si la compañía aérea te entrega tu equipaje con más de 12 horas de retraso en el caso de vuelos confirmados.

Europ Assistance te reembolsa los gastos imprevistos que tengas que hacer para comprar artículos de higiene personal y/o ropa que sean necesarios. El **límite máximo es de 150,00 euros** y solo para retrasos en la entrega **en el aeropuerto de destino del viaje de ida.**

**Los límites son por Asegurado, por siniestro y por duración de la póliza.**

#### D) GARANTÍA DE GASTOS DE ANULACIÓN DEL VIAJE O DEL ALOJAMIENTO

Puedes solicitar esta garantía cuando tengas que anular **la totalidad del viaje reservado**, antes del inicio del mismo **por una de las causas aquí recogidas**, siempre que sean **involuntarias e imprevisibles** en el momento de comunicar el nombre del Asegurado a Europ Assistance:

- enfermedad, lesión (para la que haya certificados y documentos médicos que demuestren la imposibilidad de participar en el viaje) o fallecimiento:
  - tuyo;
  - de tu cónyuge/pareja de hecho, de los convivientes de hecho a efectos legales, de las parejas de hecho, de tu hijo/a, de tu hermano/a, de uno de tus padres o suegro/a, de tu yerno o nuera, de tus abuelos, de tus tíos, de tus sobrinos, de tus cuñados o del socio/copropietario de la empresa o estudio asociado o de tu superior directo. Si estas personas no están inscritas en el mismo viaje y en el mismo momento que tú, en caso de enfermedad grave o accidente, deberás demostrar que tu presencia es necesaria;
  - de uno de tus acompañantes, que debe estar asegurado e inscrito en el viaje en el mismo momento que tú.

**En caso de enfermedad o accidente grave de una de las personas mencionadas anteriormente, los médicos de Europ Assistance pueden realizar un control médico;**

- si te contratan o despiden de la empresa y no puedes utilizar las vacaciones que tenías disponibles;
- un incendio o una catástrofe natural que cause daños materiales graves en tu vivienda y que tú debas estar presente y nadie pueda sustituirte;
- una catástrofe natural que te impida llegar al lugar de salida del viaje organizado o al inmueble alquilado;
- la citación o emplazamiento para comparecer ante un juez penal o la citación como jurado popular después de haberte inscrito en el viaje;
- el accidente de un vehículo en el que tenías previsto viajar, cuando el accidente se produzca dentro de los siete días anteriores a la fecha prevista de salida y deje el vehículo inutilizable, en cuyo caso los gastos de la prueba corren por tu cuenta;
- si eres miembro de las fuerzas armadas o de la policía, perteneces al cuerpo de bomberos o a un servicio de enfermería o de ambulancias y, como tal, te ves obligado a permanecer en casa debido a una emergencia;
- el robo del pasaporte, si se demuestra que es imposible volver a expedirlo antes de la salida;
- cambio de la fecha de los exámenes escolares o de habilitación profesional.



Si hay varias personas aseguradas inscritas en el viaje todas juntas y en el mismo momento, y ninguna de ellas pertenece a tu núcleo familiar, debes indicar una sola persona como "compañero de viaje".

Europ Assistance **reembolsa íntegramente la penalización aplicada hasta el límite máximo** previsto en el contrato con el Organizador del viaje o indicado por el turoperador en sus catálogos. **El reembolso nunca podrá superar los 5.000,00 euros por asegurado.**

Si varios asegurados se inscriben juntos en el viaje y lo anulan al mismo tiempo, Europ Assistance reembolsará la penalización hasta un importe igual a la suma de las cantidades máximas aseguradas para cada persona, **por un total máximo de 15.000,00 euros por siniestro.**

Europ Assistance no reembolsa:

- los gastos de gestión de los trámites,
- los honorarios de la agencia,
- las tasas de inscripción en el viaje

¡Atención!

Esta garantía prevé una franquicia deducible. Consulta el art. "Limitaciones de las Garantías" de la Sección II.

La franquicia deducible no se aplica:

- en caso de cambio y/o anulación forzosa del viaje por hospitalización (excepto el Hospital de Día y las Urgencias)
- en caso de defunción.

#### E) GARANTÍA DE PROLONGACIÓN DE LA ESTANCIA

La Garantía se aplica en los siguientes casos:

A) si una epidemia/pandemia de Covid-19 afecta directamente:

- a ti,
- a un compañero de viaje tuyo
- a un familiar tuyo

que viaja contigo y estáis obligados a guardar una cuarentena,

B) si te ves obligado a prolongar tu estancia debido al resultado positivo de un control sanitario que, por directrices gubernamentales del país en el que te encuentras de viaje, se realiza en el puerto/aeropuerto/estación de salida antes de regresar a tu residencia o de llegar a tu siguiente destino.

En estos casos, Europ Assistance te reembolsa los gastos de hotel/alojamiento por la prolongación de tu estancia.

Tanto en el caso A) como en el caso B), Europ Assistance te reembolsará hasta un límite máximo de 1.500,00 euros por Asegurado, por evento y por periodo de duración de la Garantía.

La indemnización es única y no se acumulan los dos casos.



#### ¿Dónde se aplican las garantías?

##### Art. 8. - EXTENSIÓN TERRITORIAL

Indica los países para los que puedes solicitar las garantías en caso de siniestro, a excepción de lo dispuesto en el art. "Sanciones internacionales".

Se dividen en tres grupos:

A) Italia, Estado de la Ciudad del Vaticano y la República de San Marino;

B) todos los países europeos y los países de la cuenca del Mediterráneo: Albania, Argelia, Andorra, Austria, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Egipto, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Gibraltar, Grecia, Irlanda, Islandia, Israel, Liechtenstein, Letonia, Líbano, Libia, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Marruecos, Moldavia, Mónaco, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumanía, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza, Túnez, Turquía, Ucrania y Hungría.

C) todos los países del Mundo.

Los SERVICIOS DE ASISTENCIA AL VEHÍCULO se prestan en:

Italia, República de San Marino y Ciudad del Vaticano, Albania, Andorra, Austria, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Dinamarca continental, Egipto, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Gibraltar, Grecia, Irlanda del Norte, Islandia, Israel, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Madeira, Malta, Marruecos, Moldavia, Mónaco, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal continental, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, España continental e islas del Mediterráneo, Suecia, Suiza, Túnez, Turquía, Ucrania, Hungría.

¡Atención!

Las garantías no se aplican en los países enumerados en el "Art. Exclusiones".



#### ¿Cuándo empiezan las coberturas y cuándo terminan?

##### Art. 9. - INICIO Y DURACIÓN DE LAS GARANTÍAS

Las garantías están vigentes a partir de la fecha de inicio del viaje/estancia y estarán en vigor hasta el final del viaje/estancia.

La duración máxima de la cobertura durante el periodo de validez de la garantía es de 30 días consecutivos.

La Garantía Gastos de Anulación del viaje o del Alojamiento comienza a partir de la fecha en que se notifica el nombre del Asegurado a Europ Assistance y dura hasta la fecha de inicio del Viaje. Por comienzo del Viaje se entiende: la hora a la que deberías haberte presentado en la estación de salida o, en el caso de alojamientos, el día en que comienza tu estancia.

Los Servicios de Asistencia al Vehículo comenzarán 48 horas antes del momento del Check-in y finalizarán en el momento de dicho Check-in, en los alojamientos

reservados o en la estación de salida. A partir de entonces, comenzará a correr desde la fecha de salida (Check-out) hasta el regreso a su lugar de residencia, sin superar las 48 horas.

Las Prestaciones de Asistencia para los familiares que se han quedado en casa comenzarán a partir de la fecha de inicio de tu viaje/estancia y estarán en vigor hasta el final de tu viaje/estancia.

La Garantía de Prolongación de la Estancia comienza en la fecha de inicio del viaje y termina en un plazo de 15 días a contar desde el final del mismo.

## SECCIÓN II - RIESGOS EXCLUIDOS Y LIMITACIONES DE LAS GARANTÍAS



#### ¿Qué no está asegurado?

##### Art. 10. - EXCLUSIONES

#### • EXCLUSIONES DE CARÁCTER GENERAL VALIDAS PARA TODAS LAS GARANTÍAS

En todas las garantías quedan excluidos los siniestros causados por:

- a. dolo o negligencia grave, salvo lo indicado en cada una de las garantías;
- b. inundaciones, riadas, erupciones volcánicas, terremotos, fenómenos atmosféricos con características de catástrofes naturales, fenómenos de transmutación del núcleo del átomo, radiaciones causadas por la aceleración artificial de partículas atómicas;
- c. guerra, huelgas, revoluciones, disturbios o movimientos populares, saqueos, actos de terrorismo y vandalismo;
- d. epidemias o pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud, a excepción de la Covid-19;
- e. consecuencias indirectas de la epidemia/pandemia de Covid 19.
- f. todo lo que no esté especificado en el artículo "Objeto del seguro" para cada una de las prestaciones/garantías.

También se excluyen los siguientes casos:

- el incumplimiento de las ordenanzas/normas impuestas por los organismos de control/países de acogida o de origen;
- las consecuencias debidas o imputables a las cuarentenas o medidas de restricción de la libertad de circulación impuestas por las autoridades competentes que aislen el municipio/áreas territoriales más amplias en las que te encuentres durante tu Viaje.

Salvo lo indicado en cada una de las Garantías, el seguro no cubre los gastos debidos o resultantes de la cuarentena u otras medidas restrictivas de la libertad de circulación, impuestas por las Autoridades internacionales y/o locales competentes, entendiéndose por Autoridades locales cualquier autoridad competente del país de origen o de cualquier país donde hayas planificado tu Viaje o por el que transites para llegar a tu destino.

Además queda excluido:

- cualquier viaje realizado para participar en competiciones/concursos que impliquen actividades extremas;
- los viajes de trabajo;
- cualquier viaje que hagas con el fin de realizar: visitas médicas, revisiones, hospitalizaciones, operaciones quirúrgicas;

#### PAÍSES EXCLUIDOS

Los viajes a los siguientes países no están asegurados: Afganistán, Cocos, Georgia del Sur, Heard y Mc Donald, Isla Bouvet, Isla de Navidad, Isla Pitcairn, Islas Chagos, Islas Malvinas, Islas Marshall, Islas Periféricas Menores, Islas Salomón, Islas Wallis y Futuna, Kiribati, Micronesia, Nauru, Niue, Palau, Sahara Occidental, Samoa, Santa Helena, Somalia, Territorios Australes Franceses, Timor Occidental, Timor Oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu.

#### • EXCLUSIONES RELATIVAS A CADA UNA DE LAS GARANTÍAS

##### A) GARANTÍA ASISTENCIA

También quedan excluidos los siniestros derivados o causados por:

- a. carreras de coches, motos o lanchas, así como las pruebas y entrenamientos relacionados;
- b. enfermedades mentales y trastornos psíquicos en general, incluidos los síndromes orgánicos cerebrales, los trastornos esquizofrénicos, los trastornos paranoides, las formas maniaco-depresivas y sus consecuencias/complicaciones;
- c. enfermedades derivadas del embarazo más allá de la 26ª semana de gestación y del puerperio;
- d. enfermedades que son expresión o consecuencia directa de situaciones patológicas crónicas o preexistentes al inicio del viaje;
- e. extirpación y/o trasplante de órganos;
- f. abuso de alcohol o drogas psicotrópicas;
- g. enfermedades/accidentes derivados del virus VIH;
- h. uso de estupefacientes y alucinógenos;
- i. no estar autorizado para conducir el vehículo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes;
- j. Intento de suicidio o suicidio;
- k. deportes aéreos en general, conducción y uso de alas delta y otros tipos de aeronaves ultraligeras, paracaidismo, parapente y similares, bobsleigh, bob, esquí acrobático, saltos de trampolín con esquí o esquí acuático, montañismo con escalada de rocas o acceso a glaciares, escalada libre (free climbing), kite-surf, buceo con botellas, los deportes que impliquen el uso de vehículos y barcos de motor, el boxeo, la lucha libre en sus diversas formas, las artes marciales en general, el atletismo

pesado, el rugby, el fútbol americano, la espeleología, los actos de imprudencia, las lesiones sufridas como consecuencia de actividades deportivas profesionales, en cualquier caso no con fines amateur (incluidas las competiciones, las pruebas y los entrenamientos).

También se excluyen los viajes realizados en contra de las recomendaciones médicas o con el fin de tratar una patología que se haya manifestado antes de la salida.

**ADEMÁS, PARA CADA UNA DE LAS PRESTACIONES VALEN LAS SIGUIENTES EXCLUSIONES:**

• **REPATRIACIÓN POR CUESTIONES MÉDICAS**

Están excluidas:

- la enfermedad o lesión que te permita, a juicio de los médicos de la Estructura Organizativa, seguir viajando,
- la enfermedad o lesión que pueda ser tratada *in situ*,
- las enfermedades infecciosas, si el transporte no cumple las normas sanitarias nacionales o internacionales,
- alta del centro médico u hospital en contra de la opinión de los médicos, ya sea por tu propia decisión o por la de tus familiares.

En caso de fallecimiento, quedan excluidos

- los gastos del funeral, la búsqueda de personas, la recuperación del cuerpo y otros gastos no relacionados con el transporte.
- El transporte del cadáver a lugares a los que no se puede acceder con los medios de transporte normales.

El transporte, siempre en cumplimiento de la normativa legal aplicable, puede realizarse con vehículos aptos para el transporte fúnebre (por ejemplo, coches fúnebres),

El regreso a la residencia está excluido si eres un residente no europeo y tu viaje es a un país no europeo.

• **ASISTENCIA EN CARRETERA**

Están excluidas:

- el coste de las piezas de repuesto y todos los gastos de reparación;
- los costes de la intervención de medios excepcionales, cuando éstos sean necesarios para rescatar el vehículo;
- los gastos de remolque, si el vehículo ha sufrido un accidente o una avería mientras circulaba fuera de la red de carreteras públicas o en zonas similares (como, por ejemplo: caminos fuera de carretera).

No se consideran avería ni accidente el pinchazo de un neumático ni el repostaje con combustible incorrecto.

• **DEPANNAGE**

Están excluidas:

- el coste de las piezas de repuesto y todos los gastos de reparación;
- los costes de la intervención de medios excepcionales, cuando éstos sean necesarios para rescatar el vehículo;
- los gastos de remolque, si el vehículo ha sufrido un accidente o una avería mientras circulaba fuera de la red de carreteras públicas o en zonas similares (como, por ejemplo: caminos fuera de carretera).

**B) GARANTÍA DE GASTOS MÉDICOS**

También quedan excluidos los siniestros debidos a:

- a. enfermedades mentales y trastornos psíquicos en general, incluidos los síndromes orgánicos cerebrales, los trastornos esquizofrénicos, los trastornos paranoides, las formas maniaco-depresivas y sus consecuencias/complicaciones;
- b. enfermedades derivadas del embarazo más allá de la 26ª semana de gestación y del puerperio;
- c. enfermedades que sean expresión o consecuencia directa de situaciones patológicas crónicas o preexistentes al inicio del viaje;
- d. accidentes derivados de la realización de las siguientes actividades: alpinismo con escalada de rocas o acceso a glaciares, saltos de trampolín con esquí o esquí acuático, conducción y uso de bobsleighs, deportes aéreos en general, conducción y uso de alas delta y otros tipos de aeronaves ultraligeras, parapentes y similares, kitesurf, actos de imprudencia, así como todas las lesiones sufridas como consecuencia de actividades deportivas profesionales, pero no amateur (incluidas las competiciones, pruebas y entrenamientos);
- e. extirpación y/o trasplante de órganos;
- f. carreras de coches, motos o lanchas, así como las pruebas y entrenamientos relacionados;
- g. culpa grave;
- h. abuso de alcohol o psicofármacos;
- i. enfermedades/accidentes derivados del virus VIH;
- j. uso de estupefacientes y alucinógenos;
- k. Intento de suicidio o suicidio;

Además, Europ Assistance no te paga:

- todos los gastos en los que hayas incurrido si no has comunicado a Europ Assistance, directamente o a través de un tercero, que has sido ingresado en un hospital o que has recibido un tratamiento médico de urgencia;
- los gastos para el tratamiento o la eliminación de defectos físicos o malformaciones congénitas, para tratamientos estéticos, de enfermería, de fisioterapia, termales y de adelgazamiento;
- los gastos para tratamientos dentales debido a una enfermedad repentina;
- los gastos de compra y reparación de gafas, lentes de contacto;

- los gastos de aparatos ortopédicos y/o protésicos debido a una enfermedad repentina;
- revisiones en Italia por situaciones derivadas de enfermedades iniciadas durante el viaje;
- gastos de transporte y/o traslado al centro de salud y/o a tu lugar de alojamiento;
- los gastos médicos relacionados con los controles sanitarios de Covid-19 impuestos por el país de destino/salida a la llegada o antes de regresar al país de residencia.

También se excluyen los viajes realizados en contra de las recomendaciones médicas o con el fin de tratar una patología que se haya manifestado antes de la salida.

**C) GARANTÍA DEL EQUIPAJE**

En la garantía "Equipaje y efectos personales" tampoco está asegurado:

- a. el caso de robo del equipaje cargado en una moto de cualquier cilindrada durante el viaje;
  - b. los daños causados al material deportivo durante su uso;
  - c. el caso de robo del equipaje contenido en el interior del vehículo que no esté cerrado con llave;
  - d. el caso de robo del equipaje contenido en el interior del vehículo si se deja visible desde el exterior;
  - e. el caso de robo de equipaje a bordo de un vehículo no estacionado en un garaje vigilado entre las 20:00 y las 7:00 horas;
- Además, tampoco estarán asegurados:
- f. teléfonos móviles, reproductores de MP3, ordenadores personales, tabletas.
  - g. dinero, cheques, sellos, billetes y documentos de viaje, recuerdos, monedas, objetos de arte, colecciones, muestras, catálogos, mercancías, documentos que no sean carnés de identidad, pasaportes y permisos de conducir;
  - h. casco, equipos profesionales;
  - i. los bienes que no sean ropa, que hayan sido entregados, incluso junto con la ropa, a una empresa de transporte, incluida la compañía aérea;
  - j. los accesorios fijos y de servicio del propio vehículo (incluida la radio o reproductor extraíble).

También queda excluido de la garantía por **"RETRASO EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE"**:

- k. en caso de retraso en la entrega del equipaje en el aeropuerto de la ciudad de salida al inicio del viaje;
- l. todos los gastos en los que incurras tras la recepción del equipaje.

**D) GARANTÍA DE GASTOS DE ANULACIÓN DEL VIAJE O DEL ALOJAMIENTO**

No estás asegurado si las cancelaciones dependen o son causadas por:

- a. accidente, enfermedad o fallecimiento ocurridos antes del momento de la comunicación del nombre del Asegurado a Europ Assistance;
- b. enfermedad ya existente antes de comunicar el nombre del Asegurado a Europ Assistance;
- c. enfermedades nerviosas, mentales, neuropsiquiátricas y psicosomáticas;
- d. embarazo o condiciones patológicas derivadas del mismo en los casos en que la concepción se haya producido antes de la fecha de registro del viaje;
- e. motivos de trabajo que no sean los garantizados;
- f. los casos en los que no hayas notificado a la organización o agencia de viajes, así como a Europ Assistance directamente, tu anulación formal del viaje y/o alojamiento reservados, en el plazo de cinco días naturales desde que se produzca la causa de anulación;
- g. robo, atraco, pérdida de documentos de identidad y/o de viaje;
- h. los casos en los que no hayas enviado la notificación a más tardar en la fecha de inicio del viaje o de entrada en el alojamiento, si el plazo de cinco días mencionado en la letra f) es posterior a la fecha de inicio del viaje y/o de entrada en el alojamiento. Excepto los hechos ocurridos el día de la salida para los cuales dispone de 48 horas para comunicar el accidente.
- i. no tener la vacunación obligatoria o no haber obtenido el pasaporte o el visado.
- j. el seguro no cubre los gastos debidos o resultantes de la cuarentena fiduciaria u otras medidas restrictivas de la libertad de circulación, decididas por las Autoridades internacionales y/o locales competentes, entendiéndose por Autoridades locales cualquier autoridad competente del país de origen o de cualquier país donde hayas planificado tu Viaje o por el que transites para llegar a tu destino.

**E) GARANTÍA PROLONGACIÓN DE LA ESTANCIA EN CASO DE COVID-19**

El seguro tampoco cubre:

- a. quiebra de la compañía aérea o del turoperador/agencia de viajes,
- b. prolongación voluntaria del viaje del Asegurado por decisiones personales no relacionadas con la epidemia/pandemia de Covid-19.

No están garantizados:

- a. los eventos en los que el turoperador debe intervenir directamente en cumplimiento de las obligaciones del Código de Turismo.



¿Hay límites de cobertura?

#### Art. 11. - SANCIONES INTERNACIONALES

Por "sanciones internacionales" se entiende el conjunto de disposiciones nacionales e internacionales que regulan los embargos, las personas y entidades sancionadas, la financiación del terrorismo y las restricciones comerciales adoptadas por: I) Naciones Unidas; (II) Unión Europea; (III) Estados Unidos de América, principalmente a través de la Office of Foreign Assets Control del Departamento del Tesoro de Estados Unidos; (IV) Reino Unido y (V) las jurisdicciones nacionales que rigen estas Condiciones del Seguro.

Europ Assistance Italia S.p.A. no está obligada a proporcionar ninguna cobertura de seguro, ni a liquidar siniestros, ni a proporcionar ninguna prestación o servicio descrito en las Condiciones del Seguro, si ello le expone a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas o de las sanciones comerciales o económicas, leyes o reglamentos de la Unión Europea, los Estados Unidos de América, el Reino Unido o las jurisdicciones nacionales aplicables que rigen estas Condiciones del Seguro.

Esta cláusula prevalecerá sobre cualquier cláusula contraria que pueda figurar en estas Condiciones del Seguro.

Para más detalles puedes consultar:

<https://www.europassistance.it/contenuti-utili/international-regulatory-information-links>

La cobertura del seguro no se aplica en los siguientes países: **Siría, Corea del Norte, Irán, Bielorrusia, Rusia** y las siguientes regiones: **Crimea, Donetsk, Lugansk, Zaporizhzhia, Kherson.**

¡Atención!

Si eres un ciudadano de los Estados Unidos (United States Person) y te encuentras en Cuba, para tener derecho a la asistencia, Indemnización/compensación previstas en la Póliza, deberás demostrar a Europ Assistance que te encuentras en Cuba cumpliendo las leyes estadounidenses.

Sin autorización para tu estancia en Cuba, Europ Assistance no puede prestarte asistencia ni darte una indemnización/compensación.

#### Art. 12. - LIMITACIONES DE LAS GARANTÍAS

##### LIMITACIONES DE VIAJE

No estás cubierto si viajas a un país, región o zona geográfica para la que la autoridad gubernamental competente de tu país de residencia o del país de destino o de acogida haya desaconsejado viajar o residir, incluso temporalmente.

##### ESTANCIA CONTINUADA EN EL EXTRANJERO

Puedes permanecer en el extranjero un máximo de 30 días consecutivos durante la vigencia de esta Póliza. No estarás asegurado para los siniestros que se produzcan a partir de los 30 días.

##### A) GARANTÍA ASISTENCIA

###### LÍMITES DE ACTUACIÓN

Europ Assistance no proporciona Prestaciones en países que se encuentran en estado de beligerancia declarada o *de facto*, incluidos aquellos cuya beligerancia se ha hecho pública. Estos países son los que se indican en el sitio web <https://www.europassistance.it/paesi-in-stato-di-belligeranza> con una calificación de peligro de 4.0 o superior. Además, Europ Assistance no puede prestarte las prestaciones de asistencia en los países en los que las autoridades locales o internacionales no le permiten intervenir *in situ*, aunque no haya riesgo de guerra.

###### LÍMITES DE LAS PRESTACIONES

Las prestaciones de asistencia se conceden hasta un máximo de una vez por persona asegurada y por cada tipo mientras dure el viaje.

##### LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Europ Assistance no tendrá que pagar daños y perjuicios:

- causados por la intervención de las autoridades del país en el que se presta la asistencia,
  - resultantes de cualquier otra circunstancia fortuita e imprevisible.
- Asimismo, es preciso señalar que las prestaciones están sujetas a limitaciones y medidas impuestas por las autoridades gubernamentales, locales y sanitarias.

##### B) GARANTÍA DE REEMBOLSO GASTOS MÉDICOS

###### FRANQUICIA

Europ Assistance solo aplica una franquicia si no has sido hospitalizado y en los casos de reembolso. La franquicia absoluta es de 50,00 euros.

##### C) GARANTÍA DEL EQUIPAJE

###### franquicia deducible

- Europ Assistance aplica una franquicia deducible del 50% si:
  - olvidas tu equipaje, no te preocupas por él o lo pierdes,
  - si te roban todo el vehículo donde has metido tu equipaje,
  - sufres el robo del equipaje contenido en el interior del vehículo que estaba bien cerrado con llave. El equipaje no debe verse desde el exterior;
  - si te roban las cosas que pones en la tienda. Pero debes estar en un camping debidamente equipado y autorizado.

##### D) GARANTÍA DE GASTOS DE ANULACIÓN DEL VIAJE O DEL ALOJAMIENTO

###### FRANQUICIAS DEDUCIBLES

La cobertura tiene una franquicia deducible del 15% del importe de la penalización, en caso de cancelación y/o modificación del viaje por motivos distintos a la hospitalización o la defunción. Si la penalización supera el límite máximo garantizado, la franquicia deducible se calcula en función de dicho límite.

##### Ejemplo de franquicia:

si la franquicia acordada es una cantidad fija de 50,00 euros: los gastos inferiores a 50,00 euros no serán indemnizados/reembolsados los gastos que superen los 50,00 euros se reembolsarán con la deducción de 50,00 euros (dentro de los límites máximos previstos).

Consulta con especialista 150,00 Euros

Franquicia 50,00 Euros

Reembolso 100,00 Euros

##### Ejemplo de franquicia deducible:

importe estimado de los daños	100,00 Euros
franquicia deducible 15%	15,00 Euros
daños indemnizables/reembolsables hasta el límite máximo (100,00 Euros – 15,00 Euros)	85,00 Euros

### SECCIÓN III – OBLIGACIONES DEL ASEGURADO Y DE EUROP ASSISTANCE



¿Cuáles son tus obligaciones y cuáles las de la empresa?

#### Art. 13. - OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

##### PARA TODAS LAS GARANTÍAS QUE NO SEAN DE ASISTENCIA

Debes comunicar el siniestro de las siguientes maneras:

- accediendo al portal <https://sinistrionline.europassistance.it> o al sitio web [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) en la sección SINIESTROS. Debes seguir las instrucciones.

o

- escribiendo una carta certificada con acuse de recibo a **Europ Assistance - Ufficio Liquidazione Sinistri (indicando la garantía para la que notificas el siniestro) - Via Del Mulino, 4 20057 Assago (MI, Italia).**

Debes facilitar los siguientes datos/documentos:

- tu nombre, apellido y dirección
- tu número de teléfono;
- El número de tarjeta Europ Assistance + n° de expediente;
- las circunstancias del suceso;
- la fecha en que se produjo el siniestro;
- el lugar en el que se puede contactar contigo o con las personas que han dado lugar al siniestro.

Los plazos para notificar el siniestro se indican en cada una de las garantías.

ADEMÁS DE ESTO, PARA CADA GARANTÍA DEBES DARNOS OTRA INFORMACIÓN/DOCUMENTOS, COMO SE DETALLA A CONTINUACIÓN:

##### A) GARANTÍA ASISTENCIA

Llama siempre inmediatamente a la Estructura Organizativa de Europ Assistance al número:

+39 02.58.28.60.89 desde Italia o desde el extranjero.

La Estructura Organizativa está activa 365 días al año, las 24h del día.

No hagas nada sin contactar primero con la Estructura Organizativa.

En caso de urgencia, llama al Servicio de Emergencias.

Si no te pones en contacto con Europ Assistance, la compañía no te garantizará las prestaciones. Se aplica el art. 1915 del Código Civil italiano.

##### B) GARANTÍA DE GASTOS MÉDICOS

En caso de Siniestro, debes llamar de inmediato a la Estructura Organizativa al número:

+39 02.58.28.60.89 desde Italia o desde el extranjero.

Debes notificarlo antes de que transcurran sesenta días desde que ocurrió el siniestro.

Debes enviar los siguientes datos/documentos:

- el certificado de primeros auxilios redactado en el lugar del siniestro donde conste la patología sufrida o el diagnóstico médico que certifique el tipo de accidente sufrido y cómo se produjo;
- una copia certificada del historial médico original si has sido hospitalizado;
- los originales de las facturas, recibos o comprobantes fiscales de los gastos realizados, con los datos fiscales (NIF-IVA o código fiscal) de los emisores y de los titulares de los recibos;
- la receta médica para la compra de medicamentos con los recibos originales de los medicamentos adquiridos;
- informe de las pruebas de positividad del Covid-19 (hisopado y/o test serológico).

##### C) GARANTÍA DEL EQUIPAJE



#### ¿QUÉ DEBES HACER EN CASO DE PROBLEMAS CON EL EQUIPAJE?

Debes acordarte de:

- en caso de robo/pérdida, pon inmediatamente una denuncia ante las autoridades competentes del lugar donde se produjo el accidente y conserva una copia certificada para Europ Assistance;
- envía una reclamación por escrito al hotelero o al transportista o a cualquier otra parte responsable de los daños;
- en caso de responsabilidad del transportista, presenta una reclamación de acuerdo con los procedimientos indicados por el transportista en el momento del siniestro;
- en un plazo de 60 días desde que se produjo el siniestro, envía la denuncia del siniestro a Europ Assistance accediendo al portal <https://sinistronline.europassistance.it> o mediante los métodos que se indican a continuación.

Es importante conservar todos los documentos que debes presentar a Europ Assistance junto con la denuncia y leer atentamente los procedimientos que se indican a continuación.

Debes denunciar el siniestro en un **plazo de sesenta días desde que se produjo**. Envía los siguientes datos/documentos:

Para la garantía "Equipaje" debes enviar los siguientes datos/documentos:

- copia de los billetes de viaje o detalles de la estancia;
- copia certificada de la denuncia con el visado de la Autoridad Policial del lugar donde ocurrió el hecho;
- las circunstancias del suceso;
- la lista de artículos perdidos o robados, su valor y la fecha de compra;
- los nombres de los asegurados que han sufrido el daño;
- una copia de la carta de reclamación presentada al hotelero o al transportista responsable;
- prueba de los costes de la nueva documentación, en caso de que los haya;
- copias de facturas, recibos o comprobantes fiscales con los datos fiscales (NIF-IVA o código fiscal) de los emisores y de los titulares de los recibos, que acrediten el valor de los bienes dañados o robados y su fecha de compra;
- factura de reparación o declaración de irreparabilidad de los bienes dañados o robados redactada en papel con membrete por un concesionario o un especialista del sector.

Solamente en el caso de que no se entregue y/o se dañe todo el equipaje o parte del mismo, que se haya entregado al transportista, deberás adjuntar la solicitud de reembolso:

- una copia de la denuncia hecha inmediatamente a la Oficina de reclamación de la pérdida de equipaje;
- copia de la carta de reclamación enviada al transportista con la solicitud y la carta de respuesta del transportista.

Para la garantía "Retraso en la Entrega del Equipaje" debes enviar los siguientes datos/documentos:

- una declaración de la Empresa de Gestión Aeroportuaria o del transportista en la que se indique que el equipaje se ha retrasado más de 12 horas y la hora de entrega;
- copias de facturas, recibos o comprobantes fiscales con los datos fiscales (NIF-IVA o código fiscal) de los emisores y de los titulares de los recibos, que acrediten el valor de los bienes adquiridos;
- copia de la carta de reclamación enviada al transportista con la solicitud y la carta de respuesta del transportista.

#### D) GARANTÍA DE GASTOS DE ANULACIÓN DEL VIAJE O DEL ALOJAMIENTO

En caso de siniestro debes notificar a la organización o agencia de viajes o al transportista tu anulación formal al viaje y debes:

- comunicarlo en un plazo máximo de 5 días a contar desde que se ha producido la causa de la anulación y, en cualquier caso, a más tardar en la fecha de inicio del viaje si el plazo de 5 días es posterior a la fecha de inicio del viaje;
- Exclusivamente para eventos que ocurran el día de salida, el plazo de notificación es de máximo 48 horas desde la ocurrencia del evento.

Si la anulación y/o la modificación del viaje se deben a una enfermedad y/o a un accidente, en la denuncia también debe indicarse:

- el tipo de patología;
  - el principio y el fin de la patología.
- En un plazo de 15 días a partir de la citada reclamación, debes enviar a Europ Assistance Italia S.p.A. los siguientes documentos:
- copia de la tarjeta Europ Assistance;
  - documentación original que demuestre objetivamente la causa de la anulación/cambio;
  - la documentación que demuestre el vínculo entre tú y la otra parte, si lo hay, que ha causado la anulación;
  - en caso de enfermedad o accidente, un certificado médico en el que conste la fecha del accidente o del inicio de la enfermedad, el diagnóstico concreto y los días de pronóstico;
  - en caso de hospitalización, una copia certificada del historial médico original;
  - en caso de muerte, el certificado de defunción;
  - formulario de registro de viaje o documento similar;
  - recibos (fianza, saldo, penalización) para el pago del viaje o del alojamiento;
  - declaración de confirmación emitida por la Organización/Agencia de Viajes;
  - factura de la penalización cobrada emitida por el Tomador y la Organización/Agencia de Viajes;
  - copia del billete anulado;
  - programa y normas del viaje;
  - documentos de viaje (visados, etc.);
  - contrato de confirmación del viaje.

En caso de que el transportista aéreo/la empresa de transporte te cobre una penalización:

- confirmación de la compra del billete o documento similar o el recibo del pago del mismo;
- copia del billete de avión/barco anulado que muestre los importes cobrados al cliente.

En caso de anulación por Covid-19:

- informe de las pruebas de positividad del Covid-19 (hisopado y/o test serológico);
- certificado del hospital en el que estuviste ingresado por Covid-19.

#### E) GARANTÍA DE PROLONGACIÓN DE LA ESTANCIA

Debes notificarlo antes de que transcurran sesenta días desde que ocurrió el siniestro.

Debes enviar la siguiente documentación:

- documentación que acredite la duración de la prolongación de tu viaje
- las facturas de hotel/alojamiento recibidas que demuestren los mayores gastos ocasionados por la prolongación de tu viaje
- declaración del aeropuerto indicando que es imposible salir.

Para la gestión de los siniestros de todas las garantías:

Europ Assistance podría pedirte otros documentos necesarios para evaluar el siniestro.

Estás obligado a facilitárselos.

Si, en caso de siniestro, no cumples con tus obligaciones, Europ Assistance puede decidir no reembolsarte.

Así lo establece el art. 1915 del código civil italiano.

**Art. 1915 del Código Civil italiano:** el artículo explica lo que le ocurre al asegurado si no declara el siniestro a su aseguradora en el plazo previsto.

El asegurador está obligado a indemnizar al Asegurado por una cantidad igual a los daños sufridos por éste.

Si el Asegurado se comporta deliberadamente de forma que cause o agrave el daño, la aseguradora puede no pagarle.

Si el Asegurado provoca o agrava involuntariamente los daños, la aseguradora puede pagarle menos.

#### Art.14. CRITERIOS PARA LA INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS

##### • PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

Para todas las Garantías, a excepción de la Asistencia, Europ Assistance, tras recibir la documentación necesaria por tu parte, después de verificar que la Garantía es válida y tras realizar las comprobaciones oportunas, determinará la Indemnización/Dieta/Reembolso que te corresponde y te lo comunicará.

Europ Assistance te paga en los 20 días siguientes a esta comunicación.

En caso de fallecimiento antes de que Europ Assistance te haya abonado la indemnización/dieta/reembolso, tus herederos tendrán derecho a la cantidad de la indemnización/dieta/reembolso a la que hubieras tenido derecho. Para ello solo deben demostrar su derecho a la indemnización/dieta/reembolso presentando a Europ Assistance la documentación exigida en el art. "Obligaciones del Asegurado en caso de siniestro".

##### C) GARANTÍA EQUIPAJE

###### • CRITERIOS

En caso de que sea un transportista/hotelero el responsable de los daños de tu equipaje, Europ Assistance te pagará, hasta el límite máximo previsto en la Póliza, complementando la parte ya reembolsada por el transportista/hotelero responsable del suceso.

En caso de artículos adquiridos como máximo tres meses antes de que se haya producido el siniestro, el reembolso se hará sobre la base del valor de compra, si se demuestra con la documentación correspondiente. En el caso de artículos adquiridos más de tres meses antes de producirse el siniestro, se tendrá en cuenta la degradación de uso de los mismos.

En caso de avería, el coste de la reparación se reembolsará previa presentación de una factura.

En ningún caso se tendrán en cuenta los llamados valores afectivos.

##### D) GARANTÍA GASTOS DE ANULACIÓN DEL VIAJE O DEL ALOJAMIENTO

###### • CRITERIOS

El cálculo del reembolso de la penalización será equivalente a los porcentajes existentes en la fecha en que se produjo el siniestro (art. 1914 del C.C. italiano). Por lo tanto, en caso de que la estancia se cancele después del siniestro, cualquier aumento de la penalización sigue siendo responsabilidad del asegurado.

## GLOSARIO

**Asegurado:** la persona física, a la que nos dirigimos tuteándola, cuyo interés está protegido por el Seguro y que ha adquirido un paquete de viaje o alojamiento del Tomador.

**Avería:** es el daño al equipaje durante la navegación o el vuelo.

**Equipaje:** la maleta, el bolso y la mochila que llevas contigo de viaje y lo que contienen.

**Condiciones del seguro:** cláusulas de la Póliza que contienen: Condiciones Generales del Seguro para el Asegurado, la descripción de las Garantías, los riesgos excluidos y las limitaciones de las Garantías, así como las obligaciones del Asegurado y de Europ Assistance.

**Tomador:** GRIMALDI GROUP S.P.A. que suscribe la póliza a favor de terceros y asume los costes de la misma.

**Compañero de viaje:** la persona que viaja contigo y está asegurada por esta póliza.

**Consecuencia indirecta:** cualquier situación no atribuible a un resultado positivo de Covid-19 que te afecte a ti y/o a tus familiares/compañero de viaje.

**Europ Assistance:** La compañía de seguros, es decir, Europ Assistance Italia S.p.A. con domicilio en Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI, Italia), autorizada por el decreto del Ministerio italiano de Industria, Comercio y Artesanía N°. 19569 de 2 de junio 1993 (Gazzetta Ufficiale de 1 de julio de 1993 N°. 152) e inscrita en la Sección I del Registro de Compañías de Seguros y de reaseguros con el n°. 1.00108. Europ Assistance es una empresa del Grupo Generali, inscrita en el Registro de Grupos Aseguradores, gestionada y coordinada por Assicurazioni Generali S.p.A.

**Familiar:** el cónyuge, la pareja de hecho, los hijos, los padres, los hermanos/as, el yerno/nuera, los abuelos, los nietos, los suegros, el cuñado/a y cualquier otra persona que conviva con el asegurado, siempre que esté certificado por el Registro Civil.

**Franquicia:** es la cantidad que te queda por pagar tras la liquidación del siniestro.

**Garantía:** un seguro diferente al de asistencia y por el que, en caso de siniestro, Europ Assistance paga una indemnización.

**Avería:** los daños sufridos por el vehículo debido al desgaste, defectos, roturas, averías de sus piezas que te impidan utilizarlo en condiciones normales.

**Indemnización/compensación:** la cantidad que Europ Assistance te paga en caso de siniestro.

**Accidente:** el suceso provocado por una causa fortuita, violenta y externa. La consecuencia directa y exclusiva del accidente es una lesión física objetivamente constatable que provoca la muerte, una invalidez permanente o una incapacidad temporal.

**Centro de Salud:** el hospital público, la clínica o el centro de salud, tanto si están concertados con el Servicio Nacional de Salud como si son privados, regularmente autorizados para la asistencia hospitalaria. **No se consideran Centros de salud, los balnearios, las casas de convalecencia y de reposo y las clínicas dietéticas y de belleza.**

**Enfermedad:** cualquier alteración del estado de salud que no sea consecuencia de un accidente.

**Enfermedad crónica:** enfermedad que haya implicado pruebas diagnósticas, hospitalización o tratamiento/terapia en los últimos 12 meses.

**Enfermedad repentina:** enfermedad de inicio agudo de la que no eras consciente antes del inicio del viaje.

**Enfermedad preexistente:** enfermedad que es una manifestación o consecuencia directa de situaciones patológicas anteriores al inicio del viaje asegurado.

**Límite Máximo/Cantidad Asegurada:** la cantidad máxima que te paga Europ Assistance en caso de siniestro.

**Póliza:** el contrato de seguro que establece los derechos y obligaciones entre Europ Assistance y el Tomador/Asegurado.

**Prima:** la cantidad debida a Europ Assistance.

**Prestaciones:** las prestaciones en especie, es decir, la ayuda que prestará Europ Assistance al Asegurado, en el momento en que lo necesite, a través de la Estructura Organizativa.

**Residencia:** el lugar donde vives, tal como figura en tu certificado del Registro Civil.

**Hospitalización:** la permanencia en un Centro de Salud al menos una noche.

**Riesgo:** la probabilidad de que se produzca el siniestro.

**Siniestro:** cuando se produce el suceso perjudicial por el que se reconoce la prestación/garantía del seguro.

**Franquicia deducible:** la parte del importe del siniestro, que se indica en porcentaje y que queda obligatoriamente a tu cargo con un mínimo expresado en valor absoluto.

**Gastos médicos/farmacéuticos/hospitalarios:** se entienden los costes de la operación quirúrgica (honorarios del cirujano, del ayudante, del asistente, del anestesiista, de la sala de operaciones y del material quirúrgico) y los costes sanitarios (honorarios del hospital, consultas médicas de especialistas, medicamentos, exámenes y pruebas diagnósticas). Las tarifas de hospitalización indican el coste de un día ingresado en un Centro de Salud. El coste también incluye los cuidados médicos/de enfermería.

**Estructura Organizativa:** la estructura de Europ Assistance Italia S.p.A. - Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI, Italia), compuesta por directivos, personal (médicos, técnicos, operarios), equipos e instalaciones (centralizadas o no) que funcionan las 24 horas del día, todos los días del año, que se encarga del contacto telefónico con el Asegurado, y organiza y presta los Servicios de Asistencia previstos en las Condiciones del Seguro.

**Vehículo:** De acuerdo con los artículos 47 y siguientes del Nuevo Código de Circulación, por vehículo se entiende un vehículo destinado al uso personal con un peso total plenamente cargado de hasta 3,5 toneladas y, en concreto:

- vehículo
- remolques (carro apéndice; roulotte) remolcados por vehículos;
- autocaravanas y camper para los que se requiere un permiso de conducir B;

- motos.

**Transportista:** avión, autobús turístico, tren, barco.

**Viaje:** el desplazamiento con fines turísticos.

En el caso de un viaje en avión, tren, autocar o barco, se entiende el trayecto desde la estación de salida (aeropuerto, puerto o estación de trenes) del viaje hasta la estación de llegada. En caso de viajes en coche u otro medio que no sea el barco, el avión o el autocar, se entiende cualquier lugar situado a más de 50 km del lugar de residencia del Asegurado en Italia. Solo en caso de *Asistencia al Vehículo* no se aplica la franquicia por kilómetros.

## CÓMO CONTACTAR CON EUROP ASSISTANCE

Para solicitar la asistencia y el pago de los gastos médicos, debes llamar a los siguientes números:

**02.58.28.60.89 desde Italia o desde el extranjero**

**IMPORTANTE: no tomes ninguna iniciativa sin llamar antes a la Estructura Organizativa para consultarlo**

Si no puedes llamar, puedes enviar:

- un fax al número 02.58.47.72.01

o

- una comunicación a la dirección de email: sanitario@europassistance.it

la Estructura Organizativa de Europ Assistance responde por teléfono las 24 horas del día, está a tu disposición para ayudarte o indicarte qué hacer para resolver de la mejor manera posible cualquier tipo de problema, así como para autorizar cualquier gasto.

**Europ Assistance debe tratar tus datos personales para ofrecer las Garantías establecidas en las Condiciones del Seguro y, tal y como establece el Reglamento de Protección de Datos de la UE 2016/679, necesita tu consentimiento para tratar tus datos relacionados con la salud. Al llamar por teléfono o escribir a Europ Assistance o hacer que Europ Assistance te llame, das libremente tu consentimiento para el tratamiento de tus datos personales relativos a tu salud, tal como se establece en el Aviso Legal sobre el tratamiento de datos que has recibido.**

**Para obtener información sobre la Póliza, puedes llamar al número gratuito 800-013529 de lunes a sábado (excepto los días festivos) de 8:00 a 20:00 horas.**



## RECLAMACIONES

Cualquier reclamación relativa a la relación contractual o a la gestión de los siniestros debe hacerse por escrito a: Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI, Italia); fax: 02.58.47.71.28 – pec: [reclami@pec.europassistance.it](mailto:reclami@pec.europassistance.it) - e-mail: [ufficio.reclami@europassistance.it](mailto:ufficio.reclami@europassistance.it).

Si no estás satisfecho con el resultado de la reclamación o si no recibes respuesta en el plazo máximo de cuarenta y cinco días, puedes ponerte en contacto con el IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) - Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, Italia, fax: 06.42.13.32.06, pec: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it), acompañando la reclamación de la documentación relativa al siniestro tramitado por Europ Assistance. En estos casos y en el caso de reclamaciones relativas al cumplimiento de la normativa del sector deberán presentarse directamente ante el IVASS y en tu reclamación deberás indicar:

- nombre, apellidos y domicilio del solicitante, con el número de teléfono si procede;
- identificación de la persona o personas cuyos actos se denuncian;
- descripción breve y exhaustiva de la queja;
- copia de la reclamación presentada a Europ Assistance Italia y de la respuesta que esta haya dado;
- cualquier documento útil para describir con más detalle las circunstancias relevantes.

El módulo para la presentación de la reclamación al IVASS se puede descargar del sitio web [www.ivass.it](http://www.ivass.it).

Antes de llevar el asunto a los tribunales, puedes recurrir a los sistemas alternativos de resolución de conflictos previstos por ley o por convenio.

- **Mediación:** recurriendo a un Órgano de Mediación de los que figuran en la lista del Ministerio de Justicia italiano, que se puede consultar en el sitio web [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it) (Ley 9/8/2013 n. 98);
- **Negociación asistida:** mediante una solicitud de tu abogado a Europ Assistance Italia S.p.A.

### **Conflictos en materia de seguros sobre la determinación y estimación de los daños en el marco de las pólizas contra riesgo de daños (cuando así lo prevean las condiciones del seguro).**

En caso de controversia sobre la determinación y estimación de los daños, deberá recurrirse a un peritaje contractual, cuando así lo prevean las Condiciones del Seguro, para resolver dicha controversia. La solicitud de activación del peritaje contractual o del arbitraje debe dirigirse a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI, Italia), mediante carta certificada con acuse de recibo o pec: a la dirección [sinistri@pec.europassistance.it](mailto:sinistri@pec.europassistance.it).

En el caso de controversias en el ámbito de las pólizas contra el riesgo de daños en las que ya se ha realizado un informe pericial contractual o que no se refieren a la determinación y estimación de los daños, la ley prevé la mediación obligatoria, que constituye una condición para proceder, con la posibilidad de recurrir previamente a la negociación asistida.

### **Controversias en materia de seguros sobre cuestiones médicas (cuando estén previstas en las Condiciones del Seguro).**

En caso de controversias relacionadas con cuestiones médicas relativas a las pólizas de accidentes o de salud, deberá recurrirse al arbitraje cuando esté previsto en las Condiciones del Seguro para la resolución de dichas controversias. La solicitud de activación del peritaje contractual o del arbitraje debe dirigirse a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino n. 4 – 20057 Assago (MI, Italia), mediante carta certificada con acuse de recibo o pec: a la dirección [sinistri@pec.europassistance.it](mailto:sinistri@pec.europassistance.it). El arbitraje tendrá lugar en la sede del Instituto de Medicina Legal más cercana a tu lugar de residencia.

Si se trata de controversias en el ámbito de las pólizas de accidente o enfermedad en las que ya se ha celebrado un arbitraje o que no se refieren a cuestiones médicas, la ley prevé la mediación obligatoria, que es una condición para poder proceder, con la posibilidad de recurrir previamente a la negociación asistida. Todo ello sin perjuicio del derecho a emprender acciones legales.

Para la resolución de litigios transfronterizos, puedes presentar una reclamación ante el IVASS o activar el sistema extranjero correspondiente mediante el procedimiento FIN-NET (accediendo al sitio web [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finnet/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/index_en.htm)).

## AVISO LEGAL

### QUÉ SON LOS DATOS PERSONALES Y CÓMO LOS UTILIZA EUROP ASSISTANCE ITALIA SPA Aviso legal sobre el tratamiento de los datos con fines comerciales y de seguros (en virtud de los art. 13 y 14 del Reglamento Europeo sobre la protección de los datos personales)

Los **Datos personales** son información sobre una persona que permite reconocerla entre las demás personas. Los datos personales son, por ejemplo, el nombre y el apellido, el número del documento de identidad o del pasaporte, información sobre el estado de salud, como enfermedades o lesiones, información sobre delitos y condenas penales.

Existen normas [1] que protegen los Datos Personales de un uso indebido. Europ Assistance Italia respeta estas normas y, por eso, desea informarte de lo que hace con tus Datos Personales [2].

Si la información contenida en este Aviso legal no es suficiente o si quieres hacer valer un derecho previsto por la normativa, puedes dirigirte por escrito al **Encargado de la protección de datos** de Europ Assistance Italia - Ufficio Protezione Dati - Via Del Mulino, 4 20057 Assago (MI, Italia) o por e-mail a [UfficioProtezioneDati@europassistance.it](mailto:UfficioProtezioneDati@europassistance.it)

#### ¿Por qué Europ Assistance Italia utiliza tus datos personales y qué ocurre si no los facilitas o no autorizas su uso?

Europ Assistance Italia utiliza tus datos personales, incluidos, en su caso, los datos relativos a tu salud o los relativos a delitos y condenas penales, para los siguientes fines de seguro:

- para realizar la actividad prevista en las Condiciones del Seguro o para prestar las GARANTÍAS; llevar a cabo la actividad aseguradora, es decir, por ejemplo proponer y gestionar las garantías, cobrar las primas, el reaseguro, operaciones de control y estadísticas: Tus datos comunes, que también pueden estar relacionados con tu ubicación si las GARANTÍAS prevén la geolocalización, se procesan para el cumplimiento contractual; para tratar, cuando sea necesario, tus datos de salud o los relativos a delitos o condenas penales, debes dar tu consentimiento;
- realizar la actividad aseguradora, prevenir y detectar el fraude, emprender acciones legales y notificar a las autoridades posibles delitos, recuperar deudas, realizar comunicaciones intragrupo, proteger la seguridad de los edificios y las herramientas informáticas: Tus datos, incluidos los relativos a tu salud o a los delitos y condenas penales para los que has dado tu consentimiento, se procesan por intereses legítimos de la empresa y de terceros;
- llevar a cabo la actividad requerida por la ley, como, por ejemplo, conservar los documentos relativos a las Condiciones de Seguro y de siniestro; responder a las solicitudes de las autoridades, como, por ejemplo, de la policía, del "Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni" (IVASS): Tus datos, incluidos los relativos a tu salud o los relacionados con delitos y condenas penales, se tratan para cumplir las obligaciones legales o normativas.

Si no facilitas tus Datos Personales y/o no consientes su uso, Europ Assistance Italia no podrá realizar la actividad aseguradora y, por tanto, tampoco podrá prestar las GARANTÍAS.

#### Cómo utiliza Europ Assistance Italia tus Datos Personales y a quién los comunica

Europ Assistance Italia, a través de sus empleados, colaboradores y también de sujetos/empresas externas [3], utiliza los Datos Personales que ha obtenido de ti o de otras personas como, por ejemplo, el tomador del seguro, tu familiar o el médico que te ha atendido, un compañero de viaje o un proveedor) tanto en papel como por ordenador o app.

Para los fines del seguro, Europ Assistance Italia puede comunicar tus Datos Personales, si es necesario, a entidades privadas y públicas que operan en el sector de los seguros y a otros sujetos que realizan tareas de carácter técnico, organizativo u operativo [4].

Europ Assistance Italia, en función de las actividades que deba realizar, puede utilizar tus Datos Personales en Italia y en el extranjero y también puede comunicarlos a sujetos con sede en países fuera de la Unión Europea que podrían no garantizar un nivel de protección adecuado según la Comisión Europea. En estos casos, la transferencia de tus datos personales a sujetos de fuera de la Unión Europea se realizará con las garantías apropiadas y adecuadas de acuerdo con la legislación aplicable. Tienes derecho a obtener información y, en su caso, una copia de las garantías empleadas para transferir tus datos personales fuera de la Unión Europea, poniéndote en contacto con la Oficina de Protección de Datos.

Europ Assistance Italia no pondrá tus Datos Personales a disposición del público.

#### ¿Durante cuánto tiempo conserva Europ Assistance Italia tus Datos Personales?

Europ Assistance Italia conserva tus Datos Personales durante el tiempo que sea necesario para la gestión de las finalidades mencionadas anteriormente, de acuerdo con las disposiciones de la normativa o, si no fuera posible, de acuerdo con los plazos establecidos a continuación.

- Los datos personales contenidos en los contratos de seguro, tratados de seguro y los contratos de coaseguro, así como los expedientes de siniestros y litigios, se conservan durante 10 años a partir del último registro, según las disposiciones del Código Civil italiano, o durante otros 5 años según la normativa de seguros.
- Los Datos Personales comunes recogidos en cualquier ocasión (por ejemplo, la contratación de una póliza, la solicitud de un presupuesto) acompañados del consentimiento/rechazo del consentimiento para las promociones comerciales y la elaboración de perfiles se conservan sin fecha de caducidad, al igual que las pruebas de los cambios pertinentes que hayas realizado en el consentimiento/rechazo a lo largo del tiempo. Sin perjuicio de tu derecho a oponerte en cualquier momento a dicho tratamiento y a solicitar la supresión de tus datos si no existen condiciones contractuales o legales que justifiquen su almacenamiento.
- Los datos personales recogidos como resultado del ejercicio de los derechos de los interesados se conservan durante 10 años después del último registro, de acuerdo con las disposiciones del Código Civil italiano
- Los datos personales de las personas que han defraudado o intentado defraudar también se conservan durante más tiempo que el periodo de 10 años.

Con carácter general, para todo lo no especificado expresamente, se aplicará el plazo de conservación de diez años previsto en el artículo 2220 del Código Civil italiano o cualquier otro plazo específico previsto en la legislación aplicable.

#### ¿Qué derechos tienes para proteger tus datos personales?

En relación con el tratamiento de tus datos personales, tienes los siguientes derechos: acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, revocación, oposición, que puedes hacer valer en la forma que se indica en el siguiente apartado "Cómo puedes hacer valer tus derechos para proteger tus datos personales". Tienes derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Protección de Datos y puedes encontrar más información en [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

#### ¿Qué puedes hacer para hacer valer tus derechos de protección de tus datos personales?

- Para saber qué datos personales utiliza Europ Assistance Italia (derecho de acceso);
- para solicitar la rectificación (actualización, modificación) o, si es posible, la supresión, la limitación y el ejercicio del derecho de portabilidad de tus Datos Personales tratados en Europ Assistance Italia;
- oponerte al tratamiento de tus Datos Personales basado en el interés legítimo del responsable del tratamiento o de un tercero, a menos que el responsable del tratamiento o el tercero demuestren que dicho interés legítimo prevalece sobre el tuyo o que dicho tratamiento es necesario para el cumplimiento, ejercicio o defensa de reclamaciones legales; para oponerte al tratamiento de tus datos personales con fines de marketing directo

puedes escribir a:

Ufficio Protezione Dati - Europ Assistance Italia SpA - Via Del Mulino, 4 20057 Assago (MI, Italia),  
también por e-mail: [UfficioProtezioneDati@europassistance.it](mailto:UfficioProtezioneDati@europassistance.it)

#### Cambios y actualizaciones del aviso legal

Europ Assistance Italia puede complementar y/o actualizar la totalidad o parte de este aviso legal teniendo en cuenta los futuros cambios que puedan producirse en la legislación aplicable en materia de privacidad. Se entiende que cualquier modificación, adición o actualización se comunicará de acuerdo con la normativa aplicable, incluso mediante su publicación en el sitio web [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) donde también puedes encontrar más información sobre las políticas de protección de datos personales adoptadas por Europ Assistance Italia.

[1] El Reglamento Europeo de Protección de Datos UE 2016/679 (en adelante, Reglamento relativo a la Privacidad) y la legislación primaria y secundaria italiana

[2] Europ Assistance Italia actúa como responsable del tratamiento de datos de acuerdo con el Reglamento de Privacidad

[3] Estas personas, de acuerdo con el Reglamento de Privacidad, se llaman Encargados del Tratamiento y/o personas autorizadas a tratar datos, o actúan como responsables autónomos o corresponsables del tratamiento, y realizan tareas de carácter técnico, organizativo u operativo. Son, por ejemplo: agentes, subagentes y otro personal de la agencia, productores, corredores de seguros, bancos, SIM y otros canales de adquisición; aseguradoras, coaseguradoras y reaseguradoras, fondos de pensiones, actuarios, abogados y asesores médicos, consultores técnicos, asistencia en carretera, peritos, talleres, centros de desguace de vehículos, centros sanitarios, empresas de liquidación de siniestros y otros proveedores de servicios contratados, empresas del Grupo Generali y otras empresas que prestan servicios de gestión de los contratos y de las prestaciones, servicios informáticos, telemáticos, financieros, administrativos, de archivo, de gestión de la correspondencia, de auditoría contable y de certificación, así como empresas especializadas en estudios de mercado y de calidad de los servicios.

[4] El Tomador del seguro, otras filiales de Europ Assistance, empresas del Grupo Generali y otras partes, como los intermediarios de seguros (agentes, corredores, subagentes, bancos); compañías de coaseguro o reaseguro; abogados, médicos, asesores y otros profesionales; proveedores como talleres de carrocería, desguaces, centros médicos, empresas que gestionan siniestros, otras empresas que prestan servicios informáticos, telemáticos, financieros, administrativos, de archivo, de correo, de elaboración de perfiles y de satisfacción del cliente.