



# Condiciones Generales

Para tener derecho a cualquiera de las garantías objeto de esta póliza, el Asegurado ha de ponerse en contacto con **EUROP ASSISTANCE:**

- Teléfono +34 91.514.13.65
- Fax 34 91.514.99.50

**Las 24 horas del día, 365 días al año.**

**LA DURACIÓN DEL SEGURO, EL ÁMBITO TERRITORIAL DE COBERTURA, ASÍ COMO SUS GARANTÍAS Y EXCLUSIONES, SERÁN LAS ESTIPULADAS EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA PÓLIZA CONTRATADA**

**EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS**

Orense, 4. 28020 Madrid

Registro Mercantil de Madrid. hoja 35.694, Folio 80. Tomo 4.526 - NIF A-28461994

# Condiciones Generales

## 1. SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE

La presente Póliza de Seguro se rige según la legislación vigente y por lo convenido en estas Condiciones Generales, así como las Especiales y Particulares de la Póliza que constituyen un todo unitario, fundamento del seguro, que solo cubre los riesgos en la misma especificados.

## 2. OBJETO DEL SEGURO

La presente Póliza tiene por objeto el establecimiento de un seguro de gastos de anulación del viaje contratado por el Asegurado, y cuyas fechas de inicio y finalización así como el importe del mismo han sido comunicados en el momento de la contratación de la póliza a **EUROP ASSISTANCE**. La liquidación de las posibles indemnizaciones por la anulación del viaje contratado y asegurado se practicarán por el montante en euros.

## 3. SANCIONES INTERNACIONALES

El Asegurador no dará cobertura, no asumirá ningún siniestro, ni tampoco proporcionará prestación o servicio alguno descrito en la póliza que le pueda exponer a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por las Naciones Unidas o de sanciones comerciales o económicas, leyes o regulaciones de la Unión Europea o de los Estados Unidos de América. Para más detalles, visite, por favor, las páginas:

- <https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>,
- <https://sanctionsmap.eu/#/main>,
- <https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Pages/default.aspx>

## 4. CLÁUSULA SOBRE VIAJEROS ESTADOUNIDENSES

Si el Asegurado fuese ciudadano o residente en los Estados Unidos y viaja a Cuba, será preciso acreditar que su viaje a Cuba se produjo de conformidad con las leyes de los Estados Unidos, a fin de que podamos prestar un servicio o realizar un pago.

## 5. DEFINICIONES COMUNES

### ACCIDENTE

La lesión corporal o daño material sufrido durante la vigencia de la Póliza, que derive de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado.

### ACCIDENTE GRAVE

Toda lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del accidentado, cuyas consecuencias le impidan el normal desplazamiento de su domicilio habitual.

### ACOMPAÑANTE

Toda persona distinta del Asegurado que está inscrita dentro de la misma contratación del viaje pudiendo no estar asegurado, salvo que expresamente sí se indique.

### ASEGURADO

La persona física, **con domicilio habitual en España**, relacionada en las Condiciones Particulares, titular del interés asegurado, que asume las obligaciones derivadas de la Póliza.

### ASEGURADOR

**EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS**, que asume el riesgo definido en la póliza.

### DOMICILIO HABITUAL

Se entiende por domicilio habitual del Asegurado el localizado en España que se hace constar en la póliza.

### ENFERMEDAD SOBREVENIDA

Alteración del estado de salud de un individuo sobrevenida durante el transcurso de un viaje cubierto por la póliza cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico u odontólogo legalmente reconocido, y que haga precisa la asistencia facultativa.

## ENFERMEDAD GRAVE

Toda alteración sobrevenida del estado de salud de un individuo que implique hospitalización y que imposibilite el inicio del viaje del Asegurado, impida su continuación en la fecha prevista, o conlleve riesgo de muerte.

## LÍMITES GARANTIZADOS

**Las cuantías que figuran como límite en cada una de las garantías de esta Póliza, se entienden como importes máximos para todo el periodo de vigencia que figure en las Condiciones Particulares y únicamente aplicable al viaje objeto del seguro.**

## PÓLIZA

El documento contractual que contiene las Condiciones Regulatoras del Seguro. Forman parte integrante del mismo las Condiciones Generales, las Particulares, las Especiales, que individualizan el riesgo, y los suplementos o apéndices que se emitan al mismo para completarlo o modificarlo.

## PRIMA

Es el precio del seguro. El recibo contendrá además, los recargos e impuestos de legal aplicación.

## SINIESTRO

Todo hecho súbito, accidental, imprevisto y ajeno a la intencionalidad del Asegurado, cuyas consecuencias dañosas estén cubiertas por las garantías de esta póliza. Se considerará que constituye un solo y único siniestro el conjunto de daños derivados de una misma causa.

## TOMADOR DEL SEGURO

La persona física o jurídica que con el Asegurador suscribe esta Póliza, y a la que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

## 6. ENTRADA EN VIGOR Y DURACIÓN DEL SEGURO

El contrato de seguro entrará en vigor en la fecha indicada en las Condiciones Particulares

siempre que la póliza haya sido firmada/aceptada y satisfecha la prima.

**La cobertura comenzará en la fecha indicada en la contratación de la Póliza, aunque esa fecha sea posterior al inicio del viaje.**

**La Póliza también podrá contratarse una vez iniciado el viaje, pero sus efectos nunca podrán tener carácter retroactivo.**

La garantía tomará efecto siempre que transcurran al menos 72 horas entre la contratación del seguro y el hecho generador de la anulación del viaje.

La póliza no podrá ser cancelada una vez contratada.

Una vez comenzado el periodo Asegurado, no se restituirá la prima en ningún caso. La duración será la especificada en las Condiciones Particulares.

## 7. ÁMBITO TERRITORIAL

**Las garantías de esta póliza serán válidas para viajes contratados con destino a cualquier país del mundo.**

**Este seguro presta sus coberturas en los países o destinos indicados en la póliza, excepto en los siguientes países y territorios: Corea del Norte, Siria y Crimea. La cobertura de responsabilidad civil no será de aplicación en viajes a Irán.**

## 8. PAGO DE LA PRIMA

El Tomador del seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la formalización de la póliza. En todo caso, si la prima no ha sido satisfecha antes de que se produzca el siniestro, **EUROP ASSISTANCE** queda liberada de sus obligaciones.

En caso de impago de la prima, no comenzarán los efectos de la cobertura y el Asegurador podrá resolver la Póliza o exigir el pago de la prima pactada.

Si la Póliza no hubiese sido resuelta o hubiera quedado extinguida conforme a los párrafos anteriores, la cobertura vuelve a tener efecto a las 24 horas del día que el Tomador del seguro pague la prima.

## 9. TRAMITES EN CASO DE SINIESTRO

**Después de haber comunicado la cancelación del viaje al proveedor del mismo y haberla hecho efectiva, el Asegurado deberá poner en conocimiento de EUROP ASSISTANCE la anulación del viaje a través de llamada al nº +34 91.514.13.65, fax nº**

+34 91.514.36.06 o por correo: Orense nº 4, planta 9, 28020 Madrid, o entrando en la web de EUROP ASSISTANCE [www.europ-assistance.es](http://www.europ-assistance.es), donde podrá acceder a “Reembolso on line” para crear su propia solicitud de reembolso, presentando posteriormente los documentos acreditativos de la causa de la anulación del viaje y las facturas o justificantes originales correspondientes, que deberán ser remitidos al:

Apartado de Correos 36316. 28020. MADRID

**En caso de que se produzca más de una causa que dé origen a un siniestro, siempre se tomará como causa del mismo la primera que se produzca y se justifique por el Asegurado.**

**El Asegurado deberá comunicar a EUROP ASSISTANCE el acaecimiento del siniestro, en el plazo máximo de 7 días desde su ocurrencia.**

Los reembolsos realizados por EUROP ASSISTANCE se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional. Así, en el caso en que los costes de contingencias cubiertas que el Asegurado hubiera abonado en metálico fuera de España, EUROP ASSISTANCE únicamente reembolsará el importe igual o superior a 10.000 euros o su contravalor en moneda extranjera si se aporta justificante bancario de su retirada de caja fuera de España o se hubiera declarado conforme a lo establecido en el artículo 34 de la Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales.

## 10. TRÁMITES EN CASO DE QUEJA POR PARTE DEL ASEGURADO

EUROP ASSISTANCE pone a disposición de los Asegurados un Servicio de Reclamaciones cuyo Reglamento se puede consultar en la página web [www.europ-assistance.es](http://www.europ-assistance.es). Podrán presentar quejas los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores, en el apartado de “Defensa del cliente” de la web, o dirigiéndose por escrito al Servicio de Reclamaciones:

Dirección:

Servicio de Reclamaciones

Cl. Orense, 4 – Planta 9. 28020. MADRID

Dicho Servicio, que funciona de forma autónoma, atenderá y resolverá en un plazo máximo de 2 meses las quejas escritas que le son directamente dirigidas, cumpliendo así con la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo y Ley 44/2002 de 22 de noviembre.

Agotada la vía del Servicio de Reclamaciones, el reclamante podrá formular su queja ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), cuya dirección es:

Pº de la Castellana, 44. 28046. MADRID

## 11. COMUNICACIÓN DE LOS DATOS CONTENIDOS EN LA PÓLIZA

El Tomador se obliga a comunicar a EUROP ASSISTANCE cualquier modificación de los datos que figuran en la Póliza, por escrito y en el plazo de 24 horas. En el caso de incumplimiento de esta obligación, EUROP ASSISTANCE se reserva el derecho a suspender las garantías aseguradas.

## 12. SUBROGACIÓN

EUROP ASSISTANCE se subroga, hasta el total del coste de los servicios prestados por ella, en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra toda persona responsable de los hechos y que hayan motivado su intervención. Cuando las garantías realizadas en ejecución de la presente Póliza sean cubiertas en todo o en parte por otra entidad Aseguradora o por cualquier otra institución o persona, EUROP ASSISTANCE quedará subrogada en los derechos y acciones del Asegurado frente a la citada compañía o institución. A estos efectos el Asegurado se obliga a colaborar activamente con EUROP ASSISTANCE prestando cualquier ayuda u otorgando cualquier documento que pudiera considerar necesario.

En cualquier caso EUROP ASSISTANCE tendrá derecho a utilizar o a solicitar del Asegurado la entrega del título de transporte (billete de tren, de avión, etc.) detentado por este, cuando los gastos de regreso hayan corrido a cargo de EUROP ASSISTANCE.

## 13. RESPONSABILIDAD

**Acaecido un siniestro, EUROP ASSISTANCE no asumirá ninguna responsabilidad respecto a las decisiones y actuaciones que adopte el Asegurado contrarias a sus instrucciones o las de su Servicio Técnico.**

## 14. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El Asegurado y EUROP ASSISTANCE se someten a la legislación y jurisdicción española a los efectos de la presente Póliza. Será juez competente para el reconocimiento de las acciones

derivadas de la Póliza del domicilio habitual del Asegurado.

## Garantías Cubiertas

### 1. ANULACIÓN DE VIAJE NO INICIADO.

**EUROP ASSISTANCE** reembolsará hasta el **límite indicado en las Condiciones Particulares** los gastos de cancelación del viaje contratado (entendiéndose por viaje únicamente transporte y alojamiento, salvo que la factura incluya además otros conceptos que no puedan ser desglosados), que sean facturados al Asegurado por aplicación de las condiciones generales de venta de su proveedor. El viaje tiene que haber sido cancelado antes de su inicio, y comunicada la cancelación al proveedor del mismo.

La vigencia de esta garantía nunca podrá ser anterior a la contratación del viaje y finalizará en el momento en que comience o deba comenzar de manera efectiva el mismo. **Únicamente tendrá validez si transcurren al menos 72 horas entre la contratación de la póliza y el hecho generador de la cancelación del viaje.**

Las causas de cancelación que son motivo de aplicación de la presente garantía, tienen que impedir efectuar el viaje en las fechas contratadas y haberse producido con posterioridad a la suscripción del seguro:

1. Enfermedad grave, accidente corporal grave o fallecimiento de:
  - El Asegurado.
  - Familiar del Asegurado de primer o segundo grado de parentesco.
  - La persona designada para la custodia de los hijos menores del Asegurado o de las personas incapacitadas a cargo del mismo.
  - El sustituto profesional del Asegurado.
2. Fallecimiento de familiar del Asegurado de tercer grado de parentesco.
3. Perjuicios graves en el hogar o local profesional del Asegurado.
4. Despido laboral del Asegurado.
5. Incorporación del Asegurado a un trabajo en una nueva empresa, en la que no haya estado contratado en los seis meses anteriores. Los múltiples contratos realizados por empresas de trabajo temporal (ETT) para realizar labores en otras empresas se tendrán

en consideración como contratos para las empresas en las que el trabajador desarrolle su actividad.

6. Convocatoria del Asegurado como parte, testigo de un tribunal o miembro de un jurado.
7. Presentación del Asegurado a exámenes de oposiciones oficiales.
8. Convocatoria del Asegurado como miembro de una mesa electoral.
9. Anulación de un acompañante asegurado inscrito al mismo tiempo que el Asegurado en la reserva, siempre que la anulación tenga su origen en una de las causas cubiertas y, debido a ello, tenga el Asegurado que viajar solo. (Se garantiza el pago del suplemento individual y los gastos individuales por desaparición del grupo mínimo).
10. Actos de piratería aérea, terrestre y naval que imposibilite al Asegurado iniciar su viaje.
11. Gastos por cesión de viaje por anulación del Asegurado.
12. Declaración de la renta paralela efectuada por el Ministerio de Hacienda al Asegurado por una cuantía superior a 600 euros.
13. Anulación del viaje debido a que el Asegurado viaje con otro similar ganado en sorteo público y notario.
14. Robo de la documentación o equipaje, que imposibilite al Asegurado iniciar o proseguir su viaje.
15. Avería o accidente en el vehículo propiedad del Asegurado, o de su cónyuge, que impida al Asegurado iniciar o proseguir su viaje.
16. Prórroga del contrato laboral del Asegurado.
17. Traslado forzoso de trabajo del Asegurado, con desplazamiento superior a tres meses.
18. Inesperada llamada para intervención quirúrgica del Asegurado.
19. Complicaciones en el embarazo o aborto de la persona asegurada o de su cónyuge o pareja de hecho.
20. Declaración oficial de zona catastrófica del lugar de origen y/o destino del Asegurado.
21. Retención policial del Asegurado por causas no delictivas.
22. Citación para trámite de divorcio del Asegurado.
23. Entrega al Asegurado de un hijo en adopción.
24. Citación para trasplante de órgano del/al Asegurado.
25. No concesión inesperada al Asegurado de visados por causas injustificadas.

26. Concesión de becas oficiales al Asegurado.
27. Cualquier enfermedad del hijo menor de dos años, viaje o no con el Asegurado.
28. Cualquier enfermedad de un menor de dos años que viaje con el Asegurado y que esté a cargo del mismo. A efectos de esta garantía se entenderá que el menor está a cargo de las personas que indiquen los padres o tutores legales cuando éstos no viajen, con un límite máximo de dos personas.
29. Convocatoria del Asegurado para presentación y firma de documentos oficiales.
30. Declaración judicial de suspensión de pagos o quiebra de la empresa del Asegurado.

También estarán cubiertos por la presente garantía los gastos de anulación de los menores de edad asegurados e inscritos en la misma reserva del viaje cuando anule uno de los adultos asegurados por alguna de las causas recogidas en la presente garantía.

**Para reclamar la indemnización por esta garantía, el Asegurado deberá presentar los siguientes documentos:**

1. **Copia del documento justificativo de la ocurrencia del siniestro (informe médico o certificado de defunción, informe de bomberos, denuncia a la policía, informe de la compañía de seguros...).** Este documento deberá reflejar necesariamente la fecha de ocurrencia (hospitalización, defunción, siniestro).
2. **Copia o fotocopia de la factura y/o recibos del pago del viaje al proveedor, así como copia del bono de viaje expedido por dicho proveedor.**
3. **Factura original y/o recibos originales del pago de los gastos de cancelación.**

Es indispensable que los gastos de cancelación del viaje queden justificados en la documentación requerida anteriormente.

## Exclusiones

Esta póliza no cubre los costes originados por la contratación de excursiones, visitas, entradas y todos aquellos costes que no sean exclusivamente transporte y alojamiento. Así mismo, tampoco cubre las consecuencias de los siguientes hechos:

1. **Los provocados intencionadamente por el Asegurado o los Beneficiarios de la póliza.**
2. **Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.**
3. **Los que tengan su origen en un acto de imprudencia temeraria o negligencia grave, así como los derivados de actos delictivos y de la participación en apuestas, en desafíos, o en riñas, salvo los casos de legítima defensa.**
4. **Suicidio, intento de suicidio o autolesiones del Asegurado.**
5. **Epidemias y/o enfermedades infecciosas de aparición repentina y propagación rápida en la población, así como las provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.**
6. **Guerras, manifestaciones, insurrecciones, movimientos tumultuosos populares, actos de terrorismo, sabotajes y huelgas, estén o no declaradas oficialmente.**
7. **La transmutación del núcleo del átomo, así como las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas atómicas.**
8. **No sujeción a prohibiciones oficiales.**
9. **Falta o imposibilidad de vacunación o de seguimiento de tratamiento médico necesario para viajar a determinados países.**
10. **La no presentación, olvido y/o caducidad de los documentos necesarios para viajar, tales como pasaporte, visado (salvo la no concesión por causas injustificadas), billetes o carnets.**
11. **Cualquier contingencia meteorológica que implique no poder realizar la actividad prevista para el viaje, excepto para la cobertura de declaración oficial de zona catastrófica.**
12. **Cualquier causa que no sea demostrada mediante todos los documentos justificativos que verifiquen el motivo de la anulación.**
13. **Cualquier enfermedad de carácter no grave, excepto las expresamente cubiertas.**
14. **Queda expresamente excluida cualquier causa que motive la cancelación o anulación del viaje contratado y que no se encuentre específicamente descrita como garantía cubierta en el artículo correspondiente.**



Atención al cliente:  
**+34 91.514.37.99**  
[www.europ-assistance.es](http://www.europ-assistance.es)

### Cómo contactar con Europ Assistance

**Madrid:** Orense, 4 - planta 9. 28020 Madrid

**Barcelona:** Gran Vía de les Corts Catalanes, 129-131, 5ª planta. 08014 Barcelona

Para más información y venta:

[atencion\\_cliente@europ-assistance.es](mailto:atencion_cliente@europ-assistance.es)

Síguenos en:

