



INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL REFERENTE A VIAJES COMBINADOS

La combinación de servicios que se ofrece por parte de nuestra empresa, en cuanto a la organización de cursos de verano en el extranjero, adopta la forma de “*viaje combinado*”, en el sentido de la siguiente normativa de aplicación:

- Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (modificado por el BOE 27/12/2018 y por el BOE 01/03/2022)
- Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la Unión Europea a los viajes combinados. Nuestra empresa (EDUCATION FACTORY 1983, S.L.), que en el desarrollo de la presente actividad que aquí nos ocupa opera como agencia de viajes, será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto. Además, como exige la legislación, las agencias de viajes están cubiertas por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, como el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en el caso de que incurran en insolvencia.

La agencia de viajes EDUCATION FACTORY 1983, S.L. (bajo la denominación comercial “English Factory”), en calidad de organizador del viaje combinado, con CIF B54933445, domicilio social en Avda. Universidad nº 24 local 3, C.P. 03202 de Elche (Alicante), teléfono 692 866 350 y correo electrónico de contacto jpenafiel@englishfactory.es y, por su parte,

EL/LA CLIENTE, D./Dña, con DNI/NIE nº

....., en calidad de contratante principal, en nombre propio y, en caso de representar a otros viajeros, como mandatario verbal especial para este acto manifiesta disponer de facultades suficientes para contratar en nombre de los restantes beneficiarios del viaje integrados en el grupo.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL/DE LA ESTUDIANTE

.....C.....

Nº DNI/NIE DEL/DE LA ESTUDIANTE

CURSO EN EL EXTRANJERO QUE CONTRATA

FECHAS DEL VIAJE

TOTAL P.V.P. €

A la entrega y firma del siguiente documento, usted recibe la información esencial previa a la contratación de su viaje combinado, que figura como anexo al presente documento y, además está disponible en la web <https://englishfactory.es/cursos-de-verano-de-ingles-en-el-extranjero-2026/>

En Elche, a de de

Firmado



EDIMBURGO

DESTINO DEL VIAJE: Edimburgo, Escocia (Reino Unido)

FECHAS DEL VIAJE: 2 al 16 de julio de 2026

DÍA, HORA y LUGAR DE SALIDA: 2 de julio de 2026, a las 12.20 H. aeropuerto de Alicante-Elche

DÍA, HORA y LUGAR DE REGRESO: 16 de julio de 2026, a las 11:25 h. aeropuerto de Alicante-Elche

ALOJAMIENTO y MANUTENCIÓN: Pensión completa, con alojamiento en residencia Bainfield (Edimburgo).

LUGAR DE REALIZACIÓN DEL CURSO DE INGLÉS: Universidad de Napier Merchiston, en Edimburgo (Escocia). El alumnado viajará formando parte de un grupo desde el origen, de unas 15 personas aproximadamente, pero cada alumno/a estará ubicado en una clase, en función del nivel que arroje el test de nivel que realizarán previamente o a la llegada al destino. El viaje es apto para personas con movilidad reducida. Se necesita un nivel de comunicación básico en lengua inglesa para poder desenvolverse con aprovechamiento en el curso y actividades que se realizarán en el programa.

MEDIOS DE TRANSPORTE: Avión desde el Aeropuerto de Alicante-Elche, con maleta facturada y traslados en destino incluidos.

PRECIO TOTAL DEL VIAJE: 2.860 euros

PRESTACIONES QUE INCLUYE EL VIAJE: Vuelos de ida y vuelta con equipaje facturado, traslados en destino, curso de inglés de 15 horas semanales, excursiones de medio día y de día completo, certificado de aprovechamiento académico, material del curso, seguro médico y de viajes, programa de actividades socioculturales y deportivas y alojamiento en régimen de pensión completa.

PRESTACIONES NO INCLUIDAS EN EL VIAJE: Gastos que el alumnado quiera realizar al margen del programa, como compra de souvenirs, ropa o alimentos adquiridos por su propia cuenta.

MODALIDADES DE PAGO: Pago único o fraccionado (sin intereses). Si optan por pago fraccionado, el calendario de pagos será el siguiente: diciembre 2025, 500 euros; enero 2026, 400 euros; febrero 2026, 400 euros; marzo 2026, 400 euros; abril 2026, 400 euros; mayo 2026, 400 euros y junio 2026, 360 euros. Si te acoges a la modalidad de pago a plazos, el primer pago se debe abonar mediante tarjeta o transferencia. El resto de mensualidades se realizarán exclusivamente por domiciliación bancaria del 15 al 17 de cada mes.

NÚMERO MÍNIMO DE PERSONAS NECESARIO PARA LA REALIZACIÓN DEL VIAJE: 10

FECHA LÍMITE PARA CANCELAR EL VIAJE, EN CASO DE NO ALCANZAR LA ANTERIOR CIFRA: 30 de abril de 2026.

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE PASAPORTES, VISADOS Y TRÁMITES SANITARIOS:

Para poder viajar a Reino Unido necesitaremos la siguiente documentación:

- DNI en vigor, acompañado de la autorización de menores para la salida al extranjero
- Pasaporte en vigor

Además, las personas que viajen desde cualquier país de la Unión Europea al Reino Unido deberán presentar un permiso electrónico, Autorización Electrónica de Viaje (ETA), que será obligatorio.

A continuación, os indicamos cómo obtener cada uno de estos documentos:

Tanto DNI como Pasaporte y la Autorización para la salida de Menores al Extranjero se obtienen en la Comisaría de Policía Nacional (o en el caso de municipios sin ella, en el equipo móvil que se desplace al Ayuntamiento de la localidad).

Indicar que la autorización para la salida de menores al extranjero caduca a los 90 días de su expedición, por lo que se recomienda realizarla teniendo en cuenta esta premisa, para que cubra el periodo completo del viaje.



Además de lo anterior, los ciudadanos y las ciudadanas de la Unión Europea que vayan a viajar a Reino Unido deberán obtener la Autorización Electrónica de Viaje (ETA) a través de la página web oficial. Se aconseja solicitarla al menos tres días antes de la salida para tenerla activada cuando se viaja y evitar retrasos u otros problemas. La forma más sencilla de solicitar la ETA es a través de la app 'UK ETA app', que puede ser descargada desde Google Play o Apple App Store. También pueden hacerlo a través de la web GOV.UK si no tienen acceso a un teléfono móvil.

Quienes vayan a viajar tendrán que rellenar las preguntas del formulario ETA del Reino Unido antes de salir de su país de origen, como "Nombre y apellidos, Dirección actual, Género, Fecha de nacimiento, Nacionalidad, Estado civil, Número de pasaporte y Datos de contacto (teléfono, correo electrónico)".

Además, contará con un espacio para explicar el motivo o motivos principales de la visita, así como el itinerario de viaje previsto y las fechas de entrada y salida del país.

Tras presentar el formulario de solicitud en línea y efectuar el pago, se espera que la aprobación se conceda en un plazo de 2 a 3 días a la dirección de correo electrónico facilitada. La ETA se vinculará automáticamente al pasaporte del solicitante.

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN: Para circunstancias distintas de las contempladas en la póliza de seguro, en caso de que desees cancelar el viaje con posterioridad a la matriculación, y siempre que falte más de un mes para la fecha de salida, también tendrás la oportunidad de cancelar la matrícula y se te devolverá la totalidad de las cantidades abonadas, excepto el primer pago que realizaste mediante transferencia bancaria o tarjeta, que oscilará entre 400€ y 500€, en concepto de reserva de plaza en la escuela, familia de acogida y billetes de avión.

SEGURO DE VIAJE: Dentro del precio abonado por el cliente, se incluye la cobertura de un seguro de viaje, cuyas prestaciones y coberturas se relacionan como anexo en el presente documento.

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS: De acuerdo con lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679, en materia de Protección de datos, le informamos que el Responsable del Tratamiento de sus datos es EDUCATION FACTORY 1983, SL. Utilizamos sus datos para prestarle los servicios que nos ha solicitado así como enviarle comunicaciones comerciales que sean de su interés. Legitimados en Ejecución de un contrato: Prestación de los servicios solicitados. Interés legítimo del Responsable: Envío de comunicaciones comerciales. No se cederán sus datos a terceros salvo obligación legal. Asimismo, le informamos que tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, indicados en la información adicional, que puede ejercer dirigiéndose a info@englishfactory.es o presencialmente en Avda. Universidad nº 24, local 3, 03202 Elche (Alicante).

PLANNING DEL CURSO, ACTIVIDADES y HORARIO ORIENTATIVO DURANTE EL VIAJE: Disponen de toda la información en la página web <https://englishfactory.es/cursos-de-verano-de-ingles-en-el-extranjero-2026/curso-de-verano-de-ingles-en-edimburgo-escocia/>



CAMBRIDGE

DESTINO DEL VIAJE: Cambridge, Inglaterra (Reino Unido)

FECHAS DEL VIAJE: 17 al 31 de julio de 2026

DÍA, HORA y LUGAR DE SALIDA: 17 de julio de 2026, a las 10:20 h., aeropuerto de Alicante-Elche

DÍA, HORA y LUGAR DE REGRESO: 31 de julio de 2026, a las 16:30 h. aeropuerto de Alicante-Elche

ALOJAMIENTO y MANUTENCIÓN: Pensión completa, con alojamiento en residencia o familia (en función de la modalidad escogida).

LUGAR DE REALIZACIÓN DEL CURSO DE INGLÉS: Escuela "Select English", en Cambridge (Inglaterra). El alumnado viajará formando parte de un grupo desde el origen, de unas 15 personas aproximadamente, pero cada alumno/a estará ubicado en una clase, en función del nivel que arroje el test de nivel que realizarán previamente o a la llegada al destino. El viaje es apto para personas con movilidad reducida. Se necesita un nivel de comunicación básico en lengua inglesa para poder desenvolverse con aprovechamiento en el curso y actividades que se realizarán en el programa.

MEDIOS DE TRANSPORTE: Avión desde el Aeropuerto de Alicante-Elche, con maleta facturada y traslados en destino incluidos.

PRECIO TOTAL DEL VIAJE: 2.690 euros (con alojamiento en familia) y 3.190 euros (con alojamiento en residencia).

PRESTACIONES QUE INCLUYE EL VIAJE: Vuelos de ida y vuelta con equipaje facturado, traslados en destino, curso de inglés de 15 horas semanales, excursiones de medio día y de día completo, certificado de aprovechamiento académico, material del curso, seguro médico y de viajes, programa de actividades socioculturales y deportivas y alojamiento en régimen de pensión completa.

PRESTACIONES NO INCLUIDAS EN EL VIAJE: Gastos que el alumnado quiera realizar al margen del programa, como compra de souvenirs, ropa o alimentos adquiridos por su propia cuenta.

MODALIDADES DE PAGO: Pago único o fraccionado (sin intereses). Modalidad, alojamiento en FAMILIA. Si optan por pago fraccionado, el calendario de pagos será el siguiente: diciembre 2025, 500 euros; enero 2026, 400 euros; febrero 2026, 400 euros; marzo 2026, 400 euros; abril 2026, 400 euros; mayo 2026, 400 euros y junio 2026, 190 euros. Modalidad, alojamiento en RESIDENCIA. Si optan por pago fraccionado, el calendario de pagos será el siguiente: diciembre 2025, 500 euros; enero 2026, 500 euros; febrero 2026, 500 euros; marzo 2026, 500 euros; abril 2026, 400 euros; mayo 2026, 400 euros y junio 2026, 390 euros. Si te acoges a la modalidad de pago a plazos, el primer pago se debe abonar mediante tarjeta o transferencia. El resto de mensualidades se realizarán exclusivamente por domiciliación bancaria del 15 al 17 de cada mes.

NÚMERO MÍNIMO DE PERSONAS NECESARIO PARA LA REALIZACIÓN DEL VIAJE: 10

FECHA LÍMITE PARA CANCELAR EL VIAJE, EN CASO DE NO ALCANZAR LA ANTERIOR CIFRA: 30 de abril de 2026.

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE PASAPORTES, VISADOS Y TRÁMITES SANITARIOS:

Para poder viajar a Reino Unido necesitaremos la siguiente documentación:

- DNI en vigor, acompañado de la autorización de menores para la salida al extranjero
- Pasaporte en vigor

Además, las personas que viajen desde cualquier país de la Unión Europea al Reino Unido deberán presentar un permiso electrónico, Autorización Electrónica de Viaje (ETA), que será obligatorio.

A continuación, os indicamos cómo obtener cada uno de estos documentos:

Tanto DNI como Pasaporte y la Autorización para la salida de Menores al Extranjero se obtienen en la Comisaría de Policía Nacional (o en el caso de municipios sin ella, en el equipo móvil que se desplace al Ayuntamiento de la localidad).



Indicar que la autorización para la salida de menores al extranjero caduca a los 90 días de su expedición, por lo que se recomienda realizarla teniendo en cuenta esta premisa, para que cubra el periodo completo del viaje.

Además de lo anterior, los ciudadanos y las ciudadanas de la Unión Europea que vayan a viajar a Reino Unido deberán obtener la Autorización Electrónica de Viaje (ETA) a través de la página web oficial. Se aconseja solicitarla al menos tres días antes de la salida para tenerla activada cuando se viaja y evitar retrasos u otros problemas. La forma más sencilla de solicitar la ETA es a través de la app 'UK ETA app', que puede ser descargada desde Google Play o Apple App Store. También pueden hacerlo a través de la web GOV.UK si no tienen acceso a un teléfono móvil.

Quienes vayan a viajar tendrán que rellenar las preguntas del formulario ETA del Reino Unido antes de salir de su país de origen, como "Nombre y apellidos, Dirección actual, Género, Fecha de nacimiento, Nacionalidad, Estado civil, Número de pasaporte y Datos de contacto (teléfono, correo electrónico)". Además, contará con un espacio para explicar el motivo o motivos principales de la visita, así como el itinerario de viaje previsto y las fechas de entrada y salida del país.

Tras presentar el formulario de solicitud en línea y efectuar el pago, se espera que la aprobación se conceda en un plazo de 2 a 3 días a la dirección de correo electrónico facilitada. La ETA se vinculará automáticamente al pasaporte del solicitante.

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN: Para circunstancias distintas de las contempladas en la póliza de seguro, en caso de que desees cancelar el viaje con posterioridad a la matriculación, y siempre que falte más de un mes para la fecha de salida, también tendrás la oportunidad de cancelar la matrícula y se te devolverá la totalidad de las cantidades abonadas, excepto el primer pago que realizaste mediante transferencia bancaria o tarjeta, que oscilará entre 400€ y 500€, en concepto de reserva de plaza en la escuela, familia de acogida y billetes de avión.

SEGURO DE VIAJE: Dentro del precio abonado por el cliente, se incluye la cobertura de un seguro de viaje, cuyas prestaciones y coberturas se relacionan como anexo en el presente documento.

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS: De acuerdo con lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679, en materia de Protección de datos, le informamos que el Responsable del Tratamiento de sus datos es EDUCATION FACTORY 1983, SL. Utilizamos sus datos para prestarle los servicios que nos ha solicitado así como enviarle comunicaciones comerciales que sean de su interés. Legitimados en Ejecución de un contrato: Prestación de los servicios solicitados. Interés legítimo del Responsable: Envío de comunicaciones comerciales. No se cederán sus datos a terceros salvo obligación legal. Asimismo, le informamos que tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, indicados en la información adicional, que puede ejercer dirigiéndose a info@englishfactory.es o presencialmente en Avda. Universidad nº 24, local 3, 03202 Elche (Alicante).

PLANNING DEL CURSO, ACTIVIDADES y HORARIO ORIENTATIVO DURANTE EL VIAJE: Disponen de toda la información en la página web <https://englishfactory.es/cursos-de-verano-de-ingles-en-el-extranjero-2026/curso-de-verano-de-ingles-en-cambridge-inglaterra/>

POLIZA N°: AGENTE:

Justificante n°:

FECHA DE EMISIÓN:

PASAJEROS: ...

FECHAS DEL VIAJE: Del al

ASEGURADO:

OPCIÓN:

ÁMBITO DE LA COBERTURA: EUROPA y países ribereños al Mediterráneo

DESTINO:

OBSERVACIONES: Dentro de las garantías de Asistencia quedan incluidos los siniestros ocurridos por la pandemia declarada a consecuencia de COVID.

GARANTÍAS Y LÍMITES POR ASEGURADORIESGOS CUBIERTOSSUMAS ASEGURADAS POR PERSONA**1. ASISTENCIA PERSONAS****1.1. GASTOS MÉDICOS, QUIRÚRGICOS FARMACEÚTICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN****1.1.1. GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE**

• Gastos de urgencia en el extranjero derivados de un agravamiento sobre una enfermedad crónica o preexistente, hasta el límite de	Ilimitado 50.000,00€
--	-------------------------

1.1.2. GASTOS POR ENFERMEDAD PSICOLÓGICA O PSIQUIÁTRICA

• Para viajes de hasta 3 meses de duración	No cubierto
• Para viajes de entre 3 y 6 meses de duración	275,00€
• Para viajes de más de 6 meses de duración	550,00€

1.1.3. GASTOS POR FISIOTERAPIA O QUIROPRÁCTICA

• Para viajes de hasta 3 meses de duración	200,00€
• Para viajes de entre 3 y 6 meses de duración	200,00€
• Para viajes de más de 6 meses de duración	400,00€

1.1.4. GASTOS ODONTOLÓGICOS URGENTES

• Para viajes de hasta 3 meses de duración	200,00€
• Para viajes de entre 3 y 6 meses de duración	400,00€
• Para viajes de más de 6 meses de duración	800,00€

1.1.5. GASTOS ODONTOLÓGICOS URGENTES POR ACCIDENTE

600,00€

1.2. COMPENSACIÓN POR DESFIGURACIÓN

17.000,00€

1.3. GASTOS DE TRANSPORTE EN AMBULANCIA EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO

Ilimitado

1.4. REPATRIACIÓN O TRANSPORTE SANITARIO DE HERIDOS O ENFERMOS

Ilimitado

1.5. REPATRIACIÓN O TRANSPORTE DE FALLECIDOS

Ilimitado

1.6. REGRESO DEL ASEGURADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR NO ASEGURADO

Ilimitado

1.7. REGRESO DEL ASEGURADO POR HOSPITALIZACIÓN DE UN FAMILIAR NO ASEGURADO

Ilimitado

1.8. DESPLAZAMIENTO DE DOS ACOMPAÑANTES EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN

Ilimitado

1.9. ESTANCIA DE LOS ACOMPAÑANTES DESPLAZADOS con 75,00.-euros/día hasta un límite de

750,00€

1.10. PROLONGACIÓN DE ESTANCIA EN HOTEL

• con 75,00.-euros/día hasta 10 días y un máximo de	750,00€
• en caso de cuarentena por Covid-19 con 50.-euros/día hasta 15 días y un máximo de	1.500,00€

1.11. DESPLAZAMIENTO DE UN ACOMPAÑANTE EN CASO DE EMERGENCIA

Ilimitado

1.12. AYUDA A LA LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE EQUIPAJES

Incluido

2. EQUIPAJES:**2.1. ROBO Y DAÑOS MATERIALES AL EQUIPAJE.**

• Equipaje	2.800,00€
• Objetos de valor	480,00€

2.2. DEMORA EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE FACTURADO

• 100,00.-euros, cada 24 horas hasta un límite de	500,00€
---	---------

2.3. GASTOS DE GESTIÓN POR PÉRDIDA DE DOCUMENTOS

120,00€

3. DEMORA DE VIAJE**3.1. DEMORA DE VIAJE EN LA SALIDA DEL MEDIO DE TRANSPORTE**

400,00€

• 100,00.-euros, si la demora fuera superior a 6 horas	
• 100,00.-euros más, si la demora fuera superior a 12 horas	
• 100,00.-euros más, si la demora fuera superior a 18 horas	
• 100,00.-euros más, si la demora fuera superior a 24 horas	

4. ACCIDENTES**4.1. ACCIDENTES DURANTE EL VIAJE**

• EN CASO DE MUERTE	15.000,00€
• EN CASO DE INVALIDEZ PERMANENTE	85.000,00€

5. RESPONSABILIDAD CIVIL	
5.1. RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA	1.000.000,00€
• Franquicia 200€	
5.2. GASTOS DE ASISTENCIA JURÍDICA	50.000,00€
• Franquicia 200€	

De entre todas las garantías que constan en las Condiciones Generales de la Póliza, el Asegurado tiene cubiertas las que se reflejan en este Justificante. El Asegurado declara conocer y haber leído las Condiciones Generales de la Póliza, aceptando expresamente las exclusiones y cláusulas limitativas que se destacan en las mismas.

¿NECESITA ASISTENCIA MÉDICA?

Si está en el Extranjero:
Solicite cita con un médico a través de la App* Air Doctor:

 **SELECCIONE**
el médico que necesite por especialidad cerca de su ubicación.

 **RESERVE**
cita online de forma cómoda y rápida.

Descárguese la App antes de viajar desde el link de nuestro email o desde aquí: [DESCARGAR](#)

* Al descargar consiente que parte de sus datos sean usados automáticamente durante el alta en AD. Puede consultar la política de AD en www.air-dr.com/webapp/#privacy

Si está en España:
Llame al teléfono: 91 344 11 55



ASISTENCIA MÉDICA / REGRESO ANTICIPADO/ PROTECCION JURIDICA

Para emergencias médicas u hospitalarias en el extranjero, regreso anticipado o protección jurídica llame al +34 91 344 11 55
Deberá indicar el nombre del asegurado, el número de póliza del seguro, el lugar y el número de teléfono donde se encuentre, así como la descripción del problema.

INSTRUCCIONES A SEGUIR EN CASO DE SINIESTRO

¿CÓMO SOLICITAR UN REEMBOLSO?

Accede a nuestra plataforma de siniestros online www.ergo-segurosdeviaje.es/EOS/accesoPortalSiniestros o a través de nuestro QR y comunícanos tu incidencia.



Compromiso Respuesta
Máximo 5 días




Tramita y Gestiona tu expediente
En cualquier lugar del mundo




Teléfono de consultas
91 387 46 97
de 9:00 h - 18:00 h
de lunes a viernes






POR EQUIPAJES

- En caso de robo, aportará original de la denuncia presentada a la Policía o Autoridad del lugar, en la que se detallan las circunstancias ocurridas.
- En caso de daños, pérdida ocasionada por el transportista o demora en la entrega de su equipaje deberá aportar la certificación original extendida por la compañía transportista, en la que se haga constar los hechos acaecidos, junto con el original de la tarjeta de embarque o título de transporte correspondiente y ticket de facturación de la maleta




POR DEMORAS

En todos los casos, la reclamación de demora deberá acompañarse del documento justificativo de la ocurrencia del siniestro, así como facturas o justificantes de los gastos incurridos. Dependiendo de la cobertura que solicite, deberá aportar el certificado del transportista o la copia del atestado policial (caso de accidente in itinere) en que se refleje la causa originaria y las horas de retraso que ha conllevado.



POR ACCIDENTES

- Comunicar el suceso tan pronto como sea posible a ERGO Seguros de Viaje.



RESPONSABILIDAD CIVIL

Deberá presentar un escrito en el que conste detalladamente los hechos acaecidos y facilitar cuantos documentos le hayan sido presentados por los perjudicados, indicando el nombre y dirección de los mismos. No debe aceptar, negociar o rechazar ninguna reclamación sin la expresa autorización del ASEGURADOR.

Verifique las instrucciones a seguir de acuerdo a las coberturas de su póliza.

Seguro Multiasistencia de Viaje

Condiciones Generales

ERGO-LearningAbroad_V012025_0125

Índice		
I	INFORMACIÓN LEGAL	1
II	DEFINICIONES	2
III	NORMAS QUE REGULAN EL SEGURO EN GENERAL	3
IV	GARANTÍAS	6
	1 GARANTÍAS DE ASISTENCIA	6
	2 GARANTÍAS DE EQUIPAJE	8
	3 GARANTÍAS DE DEMORA DE VIAJE	9
	4 GARANTÍAS DE ACCIDENTE EN VIAJE	9
	5 GARANTÍAS DE RESPONSABILIDAD CIVIL	10
V	CLÁUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS	11
VI	PRIVACIDAD	12

I.- INFORMACIÓN LEGAL

En cumplimiento de la normativa vigente y, en particular de lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (LOSSEAR), así como en los arts. 122 y 123 del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (ROSSEAR), se informa al Tomador, quien, en su caso, asume la obligación de suministrar dicha información a los asegurados, de que:

- El seguro es provisto en régimen de derecho de establecimiento por ERGO SEGUROS DE VIAJE, Sucursal en España, con domicilio en Avda. Isla Graciosa,1, CP. 28703 San Sebastián de los Reyes, (Madrid), que es el establecimiento permanente de la entidad alemana ERGO Reiseversicherungs AG. El Estado Miembro a quien corresponde el control es Alemania, y las autoridades que lo ejercen y supervisan son el Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn (Alemania), y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía de España de conformidad con el art. 115 LOSSEAR.
- ERGO SEGUROS DE VIAJE, Sucursal en España tiene CIF W0040918E y está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 33.458, Folio 123, Sección 8, Hoja M-602242, Inscripción 1ª, constando también autorizada e inscrita en el Registro Especial de Entidades Aseguradoras en España con el número E0217.
- ERGO publicará con carácter anual un informe sobre su situación financiera y de solvencia, de acuerdo con los contenidos, forma y plazos para la publicación determinados en el reglamento de desarrollo de la Ley de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras. Dicho informe se puede consultar en: www.ergo.com
- No es de aplicación la normativa española en caso de liquidación de la entidad aseguradora.
- La ley aplicable al presente contrato es la española, de manera que el contrato de seguro se rige por lo convenido en las Condiciones Generales, Particulares y Especiales, si las hubiere, así como, además de cualquier otra norma aplicable durante el periodo de vigencia de la póliza, por la Ley 50/80 de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro; la LOSSEAR y su Reglamento ROSSEAR, en aquellos aspectos que le resulten de aplicación, por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y modificaciones posteriores, por el Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros y, en caso de contratación a distancia, por la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. Siempre que sea legalmente posible, serán competentes los Tribunales Españoles, sin perjuicio de la aplicación otras normas, en particular del Reglamento 44/2001, de 22 de diciembre del Del Parlamento y del Consejo.
- Si el contenido de este documento difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro podrá reclamar a la Entidad aseguradora en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación se estará a lo dispuesto en el presente documento.
- La política de Privacidad se incluye en nuestra web <https://www.ergo-segurosdeviaje.es/proteccion-de-datos/> incluyendo además un resumen de la misma en el apartado VI de este documento.

DESISTIMIENTO:

- En las pólizas de seguro de duración superior a un mes contratadas a distancia, el consumidor dispondrá de un plazo de catorce días naturales desde la fecha de contratación para desistir del contrato de seguro, siempre que el contrato no haya sido ejecutado con anterioridad al ejercicio de este derecho.
- Para ejercitar este derecho puede remitir una carta por correo certificado, u otro medio que deje constancia de su fecha y recepción, a ERGO SEGUROS DE VIAJE, Sucursal en España (indicando DESISTIMIENTO), a su dirección en Avda. Isla Graciosa,1 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid); o por correo electrónico a la dirección dpto.comercial@ergo-segurosdeviaje.es. En dicha comunicación habrá de identificarse la póliza en cuestión sobre la que es ejercita el mismo con indicación de su fecha y número.
- El tomador deberá abonar la parte proporcional de prima correspondiente al servicio efectivamente prestado hasta la fecha de ejercicio de este derecho. La prima no consumida será reintegrada en el plazo de los 30 días siguientes a la recepción de su solicitud.

SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE.

- De conformidad con lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, esta Entidad aseguradora dispone de un Servicio de Atención al Cliente, que resolverá, en el plazo máximo de dos meses desde la fecha de su presentación ante él, las quejas o reclamaciones formuladas por el

tomador, los asegurados o sus beneficiarios, o terceros perjudicados, que puedan derivarse de la aplicación del presente contrato de seguro.

- El funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente se rige por el Reglamento, aprobado por la entidad, que puede revisarse en nuestra web <https://www.ergo-segurosdeviaje.es/quejas-y-reclamaciones/>
- Las quejas y reclamaciones se formularán mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, a su dirección en Avda. Isla Graciosa, 1 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid); o por correo electrónico a la dirección sac@ergo-segurosdeviaje.es
- A estos efectos, se entenderá por Queja aquella cuestión referida al funcionamiento de los servicios prestados a los asegurados por El ASEGURADOR motivada por tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación incorrecta que se observe en el funcionamiento de la entidad. Se entenderá por Reclamación, la presentada por los asegurados que ponga de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Compañía que, a su entender, supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos.
- En caso de disconformidad con la resolución emitida por el Servicio de Atención al Cliente, o falta de respuesta en el plazo de dos meses antes indicado, y de acuerdo con lo establecido en la Orden ECC/2502/2012, podrá presentarse la queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, siempre que haya agotado previamente la vía del SAC de la Entidad Aseguradora, en Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid, o bien podrá interponer reclamación ante los Juzgados y Tribunales competentes, o, si existe acuerdo entre ambas partes, acudir a sistemas de arbitraje y mediación.

II.- DEFINICIONES:

En este contrato se entiende por:

ASEGURADOR: ERGO SEGUROS DE VIAJE, Sucursal en España, tal y como se recoge en el apartado precedente de Información legal.

TOMADOR DEL SEGURO: La persona física o jurídica que, juntamente con el ASEGURADOR, suscribe esta póliza, y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el ASEGURADO.

ASEGURADO: Todas aquellas personas, estudiantes o profesionales, que vayan a realizar un viaje de estudios en el extranjero y que figuren en la notificación de viaje que el TOMADOR envíe al ASEGURADOR, siempre antes del comienzo de éste, con indicación del destino, fecha de comienzo y duración.

FAMILIARES: Tendrán la consideración de familiares del ASEGURADO, su cónyuge, pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con el ASEGURADO, sus familiares de primer o segundo grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, abuelos y nietos), así como tíos, sobrinos, padrastros, hijastros, hermanastros, hermanos sin vínculos de sangre, suegros, cuñados, concuñados, yernos o nueras.

DOMICILIO DEL ASEGURADO: El asegurado habrá de tener su residencia en España, salvo en caso de pólizas contratadas para viajes receptivos.

BENEFICIARIO: La persona física o jurídica, que, previa cesión por el asegurado resulta titular del derecho a la indemnización. En caso de fallecimiento del ASEGURADO y en ausencia de designación expresa hecha por el mismo, regirá el orden de prelación preferente y excluyente que se establece a continuación: 1-Cónyuge no separado legalmente en la fecha de fallecimiento. 2-Hijos. 3-Padres. 4-Hermanos. 5-Herederos legales.

VIAJE: Se entenderá por viaje, todo desplazamiento realizado fuera del domicilio habitual del ASEGURADO, desde su salida de éste, hasta su regreso al mismo, a la finalización del desplazamiento.

RECEPTIVO: Todo tipo de viaje con destino España, en el que el asegurado tiene su domicilio en el extranjero.

A efectos de las prestaciones de las garantías y límites de indemnización descritos en cada una de ellas, el domicilio del asegurado es el de su residencia habitual en sus diferentes países de origen, por lo que siempre que aparezca la palabra España, se entenderá que es el país de origen del asegurado.

Las garantías de asistencia serán válidas, únicamente, a más de 30 kilómetros del domicilio habitual del asegurado, en su país de origen.

EQUIPAJE: Todos los objetos de uso personal que el asegurado lleve consigo durante el viaje, así como los expedidos por cualquier medio de transporte.

OBJETO DE VALOR: Se entiende por objeto de valor las joyas, relojes, objetos de materiales nobles, pieles, cuadros, objetos de arte, plata y orfebrería en materiales preciosos, objetos únicos, maquetas y accesorios teledirigidos, rifles, escopetas de caza, así como sus accesorios ópticos, sillas de ruedas y aparatos médicos.

SEGURO A PRIMER RIESGO: La forma de aseguramiento por la que se garantiza una cantidad determinada hasta la cual queda cubierto el riesgo asegurado, con independencia del valor total, sin que, por tanto, sea de aplicación la regla proporcional.

FRANQUICIA: La cantidad, porcentaje o cualquier otra magnitud pactada en Póliza, a cargo del ASEGURADO, que se deducirá de la indemnización que corresponda satisfacer al ASEGURADOR en cada siniestro.

ACTIVIDAD DEPORTIVA: A efectos de esta póliza, la práctica deportiva, de acuerdo con su nivel de riesgo, quedará agrupada, en cada caso, según se detalla a continuación.

Grupo A: atletismo, actividades en gimnasio, cicloturismo, curling, excursionismo, footing, juegos de pelota, juegos de playa y actividades de campamento, kayak, natación, orientación, paddle surf, pesca, raquetas de nieve, segway, senderismo, snorkle, trekking por debajo de 2.000 metros de altitud y cualquier otro de similares características.

Grupo B: bicicleta de montaña, deportes de tiro / caza menor, esquí de fondo, motos acuáticas, motos de nieve, navegación a vela, paintball, patinaje, piragüismo, puente tibetano, rocódromo, rutas en 4 x 4, supervivencia, surf y windsurf, tirolina, trekking entre 2.000 y 3.000 metros de altitud, trineo en estaciones de esquí, trineo con perros (mushing), turismo ecuestre y cualquier otro de similares características

Grupo C: airsoft, barranquismo, buceo y actividades subacuáticas a menos de 20 metros de profundidad, bulder hasta 8 metros de altura, equitación, **treking entre 3.000 y 5.000 metros** de altitud, escalada deportiva, esgrima, espeleología a menos de 150 metros de profundidad, esquí acuático, fly surf, hidrobob, hidrospeed, kitesurf, piragüismo en aguas bravas, psicobloc hasta 8 metros de altura, quads, rafting, rapel, salto elástico y cualquier otro de similares características.

Grupo D: actividades desarrolladas **a más de 5.000 metros de altitud**, actividades subacuáticas a más de 20 metros de profundidad, artes marciales, ascensiones o viajes aeronáuticos, big wall, bobsleigh, boxeo, carreras de velocidad o resistencia, caza mayor, ciclismo en pista, ciclismo en ruta, ciclocross, deportes de lucha, deportes con motocicletas, escalada alpina, escalada clásica, escalada solo integral, escalada en hielo, escuelas deportivas y asociaciones, espeleobuceo, espeleología a más de 150 metros de profundidad, espeleología en simas vírgenes, **deportes de invierno**, lancha rápida, luge, polo, rugby, trial, skeleton y, en cualquier caso, la práctica deportiva profesional.

En ningún caso quedarán cubiertas por esta póliza las actividades del grupo D, así como la participación en competiciones deportivas, oficiales o privadas, los entrenamientos, pruebas y apuestas.

A efectos de esta póliza, se entenderá siempre por “competición” toda ocasión en que la actividad deportiva se realice en el marco de un acto u evento cuya organización corre a cargo de un tercero distinto del TOMADOR y/o del ASEGURADO.

ENFERMEDAD: A los efectos de la presente póliza se entiende por enfermedad cualquier alteración de la salud que pueda ser médicamente confirmada.

CAUSA PREEXISTENTE: Hecho del que se tenga conocimiento con anterioridad a la suscripción de la póliza o a cada uno de los viajes que pueda afectar a las garantías de la póliza.

ACCIDENTE: Se entiende por accidente la lesión corporal que se derive de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del asegurado, que produzca invalidez permanente, total o parcial, o muerte.

INVALIDEZ PERMANENTE: Se entiende por invalidez permanente la pérdida orgánica o funcional de los miembros y facultades del asegurado cuya intensidad se describe en estas Condiciones Generales, y cuya recuperación no se estime previsible de acuerdo con el dictamen de los peritos médicos nombrados conforme a la Ley.

EPIDEMIA: Enfermedad que se propaga al mismo tiempo y en un mismo país o región a un gran número de personas, siempre que sea declarada o reconocida oficialmente como tal por las oportunas autoridades competentes del lugar donde se desarrolla, por suponer una emergencia sanitaria y un riesgo extraordinario para la salud pública.

PANDEMIA: Enfermedad epidémica propagada por una zona extensa (varios países o continentes) y que afecta a una parte considerable de la población. A efectos de las garantías de este contrato se considerará que la enfermedad ha llegado al grado de pandemia a partir del momento en que la OMS efectúe una declaración oficial en virtud de la cual considere que dicha enfermedad alcanza ya ese nivel.

GUERRA: A estos efectos se entenderá por situación de guerra (declarada o no), la existencia de conflictos bélicos de cualquier naturaleza y alcance: militar o civil, nacional, internacional, o cualquier conflicto armado de características similares, que se desarrolle en un país, territorio o zona de este. A efectos de determinar la posible existencia del conflicto armado y el momento en que haya comenzado el mismo, se tendrán en cuenta, entre otras circunstancias, las Recomendaciones de Viaje del Servicio al Ciudadano elaboradas y publicadas por el Ministerio de Asuntos Exteriores de España, así como el momento en que el Gobierno de España recomiende a sus nacionales no emprender viaje a dicho país o zona, o abandonar el mismo.

PRIMA: El precio del seguro. Contendrá además los impuestos que sean de legal aplicación, así como los recargos para el Consorcio de Compensación de Seguros.

SUMA ASEGURADA: La cantidad fijada en las Condiciones Particulares y/o en su caso Generales y especiales, que constituye el límite máximo de la indemnización o reembolso a pagar por el asegurador por el conjunto de los siniestros ocurridos durante la vigencia de la póliza.

PRÓTESIS: Se entiende por prótesis todo material que sustituya a un órgano o una parte de él para lograr un buen funcionamiento de la parte u órgano sustituido con carácter definitivo. A los efectos de esta póliza se considerarán igualmente y de manera expresa como prótesis los stents, injertos vasculares o marcapasos.

SINIESTRO es todo hecho que sea susceptible de estar garantizado por el presente seguro. Se considera que constituye un solo y único siniestro, el acontecimiento o serie de acontecimientos dañosos debidos a una misma causa original con independencia del número de reclamantes o reclamaciones formuladas.

PÓLIZA es el documento, o conjunto de documentos, que refiere las condiciones del seguro, de manera que incluye las Condiciones Particulares (donde se incluyen los riesgos cubiertos y sus límites), las Condiciones Generales (que explican los mismos y los detallan), así como las condiciones especiales y los suplementos o anexos que se suscriban en complemento, modificación, prórroga o ampliación de los anteriores.

FASE AGÓNICA O PRE-MORTEN: Aquella que progresa de forma irreversible hacia la muerte del paciente, previsible en las próximas 72 horas desde su declaración por parte del equipo médico tratante.

III.- NORMAS QUE REGULAN EL SEGURO EN GENERAL

El tomador declara que recibe la presente información y que, en su caso, transmite la misma a los asegurados.

1. EXTENSIÓN GEOGRÁFICA

Las garantías de este seguro surten efecto en el mundo entero, siendo válidas para unos u otros países según opción indicada en las Condiciones Particulares.

A todos los efectos del presente contrato, tendrán la misma consideración que Europa todos los países ribereños al Mediterráneo: Marruecos, Argelia, Túnez, Libia, Egipto, Jordania, Israel, Palestina, Líbano, Siria, Chipre y Turquía

Las garantías de asistencia serán válidas únicamente, a más de 30 kilómetros del domicilio habitual del ASEGURADO -salvo en Baleares y Canarias, donde lo será a más de 15 kilómetros.

2. EFECTO Y DURACIÓN DEL SEGURO

Salvo estipulación en contrario, el contrato entrará en vigor, siempre y cuando el ASEGURADO, o el TOMADOR CONTRATANTE, hayan pagado el recibo de prima correspondiente, a las 0 horas del día indicado en las Condiciones Particulares y terminará a las 24 horas del día en que se cumpla el tiempo estipulado.

En la modalidad anual con renovación tácita, si ninguna de las partes hubiese notificado a la otra, por medio fehaciente y de acuerdo con los plazos legales, su voluntad de rescisión del contrato, éste se considerará prorrogado por un nuevo período de un año, y así sucesivamente.

3. MODALIDAD DE CONTRATO

Modalidad Flotante: Para viajes, cuyo periodo de cobertura vendrá determinado por las notificaciones de viaje realizadas por el TOMADOR al ASEGURADOR y como máximo 365 días consecutivos (52 semanas).

4. EFECTO Y DURACIÓN DE LAS GARANTÍAS

Toman efecto el día que comience el viaje y finalizan con la terminación del mismo, según las condiciones de viaje elegidas y notificadas por el TOMADOR al ASEGURADOR.

En aquellos casos en los que la duración del seguro se haya extendido con posterioridad a la contratación de este o se contrate una nueva póliza

posterior a la inicial y el ASEGURADO hubiera sido atendido por la ocurrencia de un siniestro comunicado dentro del periodo inicial del contrato, la ampliación de las fechas de cobertura no afectará a dichos siniestros, quedando rescindida toda obligación del ASEGURADOR sobre el mismo al finalizar la fecha inicial del contrato. Igualmente, tampoco serán objeto de cobertura aquellos siniestros ocurridos con anterioridad a la extensión de la vigencia del seguro y que no hubiesen sido comunicados al ASEGURADOR dentro del periodo inicial del contrato.

5. VIAJES A ZONAS DE RIESGO O GUERRA / INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE EL DESTINO DE SU VIAJE

Esta póliza no proporcionará cobertura para viajes a países o territorios en situación de guerra. En caso de que el asegurado se encontrase ya en destino cuando se desencadene una situación de este tipo, la cobertura del seguro se mantendrá durante 14 días a contar desde el momento en que se inicie el conflicto armado. Durante ese plazo será necesario que el Asegurado contacte con el Asegurador para informar de su situación y valorar la posibilidad de emitir un suplemento a su póliza de seguro que establezca nuevas condiciones especiales de cobertura. Si no fuese posible emitir un suplemento a la póliza, que proporcione cobertura a la nueva situación, deberá adoptar la decisión de abandonar la zona o proseguir el viaje, **sin cobertura, bajo su responsabilidad.**

6. SANCIONES Y EMBARGOS INTERNACIONALES

De acuerdo con las obligaciones legales derivadas de la política exterior de España en materia de sanciones internacionales, las coberturas del presente seguro y el pago de las indemnizaciones o las prestaciones contempladas en el mismo no serán exigibles al Asegurador en caso de que contravengan cualquier tipo de sanción o embargo internacional de naturaleza económica, comercial o financiera adoptada por las Naciones Unidas, la Unión Europea, Reino Unido o Estados Unidos que resulten vinculantes para España. El Asegurador se reserva el derecho de rehusar el pago de la indemnización o la prestación solicitada por el tomador del seguro o por el asegurado si se comprueba que pesa sobre ellos una sanción internacional que prohíbe proporcionar cobertura de seguro, en los términos que se recojan en la resolución sancionadora correspondiente.

Lo anterior resultará igualmente de aplicación en el caso de sanciones internacionales comerciales, económicas o financieras adoptadas contra la administración u organismos públicos de países o estados, como por ejemplo Corea del Norte, Siria, o los sancionados por el conflicto de Crimea, y demás países sobre los que pesen sanciones de este tipo y que figuren en las listas de las Naciones Unidas, la Unión Europea, Reino Unido y Estados Unidos, en el marco de las relaciones y tratados internacionales vigentes.

7. RESCISIÓN DE PÓLIZAS

En la modalidad de Póliza Flotante, ésta quedará automáticamente rescindida si transcurrieran 6 meses consecutivos sin que el TOMADOR notificara al ASEGURADOR ninguna comunicación de personas aseguradas.

En la modalidad de Póliza Anual con renovación tácita, si dos meses antes de la expiración del plazo de vigencia el ASEGURADOR no hubiese notificado al TOMADOR, por carta certificada, su voluntad de rescisión del contrato, éste se considerará prorrogado por un nuevo período de un año, y así sucesivamente. En el caso del TOMADOR, este plazo de preaviso con respecto al ASEGURADOR se reduce a un mes.

8. PAGO DE LA PRIMA

La prima, comprendiendo los impuestos correspondientes, será satisfecha por el TOMADOR en el momento de la perfección del contrato. **Las cantidades temporalmente recibidas por el TOMADOR en nombre del ASEGURADO para el abono de la prima en nombre de dicho ASEGURADO se reciben en depósito, para su inmediata entrega a la ASEGURADORA.**

La prima no podrá ser objeto de devolución una vez que cualquiera de las garantías cubiertas por la póliza hubiese tomado efecto.

En el caso de pólizas flotantes el ASEGURADOR, periódicamente, determinará la prima a satisfacer por el TOMADOR en función de las personas aseguradas que le haya notificado éste, antes del comienzo de cada viaje, y en función de la tarifa establecida en las Condiciones Particulares: La notificación de los Asegurados es obligación esencial a efectos de la operatividad de las garantías.

9. RECURSOS CONTRA TERCEROS

Excepto en la garantía de accidentes el ASEGURADOR quedará subrogado en los derechos y acciones que correspondan al ASEGURADO frente a terceros y que hayan motivado la intervención de aquel y hasta el total del coste de los servicios prestados o siniestros indemnizados.

10. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los conflictos que se pudieran producir por la interpretación o aplicación de este contrato serán dirimidos por los Jueces y Tribunales competentes, correspondientes al domicilio del ASEGURADO en España. En caso de que el ASEGURADO no tuviera su domicilio en España, la jurisdicción competente será la de los Juzgados y Tribunales de Madrid. La ley aplicable será la española.

11. SINIESTROS Y PRESTACIONES POR ASISTENCIA

Las reclamaciones relativas a las garantías de Asistencia se realizarán por cualquiera de los medios que la compañía pone a disposición de sus asegurados. Si la comunicación se realiza por teléfono el ASEGURADOR tomará a cargo su coste previa presentación de la factura correspondiente. Las reclamaciones relativas al resto de los riesgos cubiertos se realizarán por escrito a cualquiera de los canales telemáticos o físicos que la Compañía pone a disposición del ASEGURADO.

11.1 Obligaciones del asegurado.

- Tan pronto como se produzca el siniestro, el TOMADOR DEL SEGURO, el ASEGURADO o los BENEFICIARIOS, deberán emplear todos los medios que estén a su alcance para aminorar las consecuencias del mismo.
- El ASEGURADO o sus derechohabientes, deberán avisar a la agencia en que han comprado el viaje amparado por el seguro, en el momento de sobrevenir alguna de las causas que puedan ser origen de reembolso de gastos de anulación de viaje, según lo indicado en dicha garantía de Gastos de Anulación.
- El TOMADOR, el ASEGURADO o sus derechohabientes, deberán comunicar al ASEGURADOR el acaecimiento de un siniestro, dentro del plazo máximo de SIETE días, CONTADOS a partir de la fecha en que fue conocido, pudiendo reclamar el ASEGURADOR, los daños y perjuicios causados por la falta de esta declaración salvo que demuestre que éste tuvo conocimiento del siniestro por otro medio.
- El ASEGURADO debe suministrar toda prueba que le sea razonablemente demandada por el ASEGURADOR sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro con el fin de llevar a cabo las prestaciones garantizadas en las condiciones de la póliza. En el supuesto de haber incurrido en gastos cubiertos por las garantías de la presente póliza, aportará las facturas o justificantes originales de los mismos.

- e) El ASEGURADO debe proceder de inmediato a solicitar la comprobación de los daños o desaparición del equipaje por personas o autoridades competentes –Jefe de Estación, Representante cualificado de compañías aéreas, navieras y transportes, Directores de Hoteles, etc.- y vigilar que sus circunstancias e importancia sean reflejadas en un documento que remitirá al ASEGURADOR.
- f) El ASEGURADO, así como sus beneficiarios, en relación a las garantías de la presente póliza, exoneran del secreto profesional a los facultativos médicos que los hayan atendido, como consecuencia de la ocurrencia de un siniestro, para que éstos puedan facilitar información médica al ASEGURADOR, así como sobre los antecedentes sanitarios en relación al caso, para la correcta evaluación del siniestro. El ASEGURADOR no podrá hacer otro uso distinto del indicado, de la información obtenida.
- g) En caso de que el ASEGURADOR hubiese efectuado una garantía de pago ante un tercero, poniéndose posteriormente de manifiesto que se trataba de unos gastos no cubiertos por el seguro, el ASEGURADO deberá a reembolsar su importe al ASEGURADOR en un plazo máximo de 30 días a contar desde el requerimiento que le hubiese sido efectuado por éste.
- h) En caso de robo el ASEGURADO lo denunciará a la Policía o Autoridad del lugar inmediatamente y se lo justificará al ASEGURADOR. Si los objetos son recuperados antes del pago de la indemnización, el ASEGURADO deberá tomar posesión de ellos y el ASEGURADOR sólo estará obligado a pagar los daños sufridos.
- i) El ASEGURADO deberá acompañar a las reclamaciones por demoras, documento justificativo de la ocurrencia del siniestro.
- j) En caso de siniestro de Responsabilidad Civil, el TOMADOR, el ASEGURADO o sus derechohabientes, no deben aceptar, negociar o rechazar ninguna reclamación sin la expresa autorización del ASEGURADOR.
- k) En caso de anulación de viaje, o de cancelación, el ASEGURADO deberá aportar los documentos que acrediten o justifiquen la ocurrencia de la misma, así como las facturas o justificantes de los gastos.

11.2 Asistencia al Asegurado. Trámites.

- a) El ASEGURADO solicitará la asistencia por teléfono, debiendo indicar su nombre, el número de póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y descripción del problema que tiene planteado.
- b) **El ASEGURADOR no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debidos a fuerza mayor o a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado.** En todo caso, si no fuera posible una intervención directa, por parte de la Compañía, el ASEGURADO será reembolsado a su regreso a España, o en caso de necesidad, en cuanto se encuentre en un país donde no concurra la anterior circunstancia, de los gastos que hubiera incurrido y se hallen garantizados, mediante la presentación de los correspondientes justificantes.
- c) **Las prestaciones de carácter médico y de transporte sanitario deberán efectuarse previo acuerdo del médico que atienda al ASEGURADO con el equipo médico del ASEGURADOR. No quedarán cubiertas por la póliza, salvo en caso de emergencia o fuerza mayor acreditadas, las prestaciones médicas o de transporte que el ASEGURADO considere unilateralmente oportuno solicitar y recibir por decisión personal propia sin autorización ni conocimiento del ASEGURADOR.**
- d) Si el ASEGURADO tuviera derecho a reembolso por la parte de billete no consumido, al hacer uso de la garantía de transporte o repatriación, dicho reembolso revertirá al ASEGURADOR. Así mismo, respecto a los gastos de desplazamiento de las personas aseguradas, el ASEGURADOR sólo se hace cargo de los gastos suplementarios que exija el evento en lo que excedan de los previstos inicialmente por los asegurados.
- e) Las indemnizaciones fijadas en las garantías descritas son complementarias de otras prestaciones a las que el ASEGURADO tenga derecho, obligándose éste a efectuar las gestiones necesarias para recobrar estos gastos de las entidades obligadas al pago y a resarcir al ASEGURADOR las cantidades que haya anticipado.

11.3 Tasación de daños o disconformidad en la evaluación del grado de invalidez.

- a) La indemnización, en los daños materiales, se determinará sobre la base del valor de reposición en el día del siniestro, deducida la depreciación por uso.
- b) Si las partes se pusiesen de acuerdo sobre el importe y la forma de la indemnización, el ASEGURADOR deberá pagar la suma convenida. En caso de disconformidad se actuará según lo dispuesto en la Ley de Contrato de Seguro.

11.4 Pago de la indemnización.

- a) El pago de la indemnización se efectuará dentro de los veinte días siguientes a la fecha del acuerdo amistoso de las partes.
- b) Si antes de este plazo el ASEGURADOR no ha realizado ningún pago, el ASEGURADO no podrá reclamar intereses por el período anterior.
- c) Para obtener el pago en caso de fallecimiento o invalidez permanente, el ASEGURADO o los BENEFICIARIOS deberán remitir al ASEGURADOR los documentos justificativos que se indican a continuación, según corresponda:
 - c.1. Fallecimiento.
 - Partida de defunción.
 - Certificado del Registro General de Últimas Voluntades.
 - Testamento, si existe.
 - Certificación del albacea respecto a si en el testamento se designan beneficiarios del seguro.
 - Documento que acredite la personalidad de los beneficiarios y del albacea.
 - Si los beneficiarios fuesen los herederos legales será necesario, además la resolución judicial o notarial correspondiente.
 - Carta de exención del Impuesto sobre sucesiones o de la liquidación, si procede, debidamente cumplimentada por el Organismo Administrativo competente.
 - c.2 Invalidez Permanente.
 - Certificado médico de incapacidad con expresión del tipo de invalidez resultante del accidente.
- d) Para el pago o reembolso de gastos de anulación de viaje, deberán ser aportados los siguientes documentos:
 - Condiciones Particulares del Seguro.
 - Certificado médico indicando la naturaleza exacta y fecha de inicio de la enfermedad o de las lesiones, así como la imposibilidad de realizar el viaje.
 - Certificado médico de defunción, en su caso.
 - Factura pagada por los gastos de anulación.
 - Boletín de inscripción o de reserva, o fotocopia del billete.
 - D.N.I. o documento similar.

- Y en general, todo documento que demuestre la naturaleza, circunstancias e importancia del siniestro.

11.5 Rechazo de siniestro.

Si de mala fe el ASEGURADO presenta falsas declaraciones, exagera la cantidad de los daños, pretende destruir o hacer desaparecer objetos existentes antes del siniestro, disimula o sustrae todo o parte de los objetos asegurados, emplea como justificación documentos inexactos o utiliza medios fraudulentos, pierde todo derecho a indemnización por el siniestro.

IV.- GARANTÍAS

1. GARANTÍAS DE ASISTENCIA

1.1 Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización.

1.1.1 Gastos médicos por enfermedad o accidente

El ASEGURADOR toma a su cargo, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares, los gastos médico-quirúrgicos, farmacéuticos, de hospitalización y ambulancia que necesite el ASEGURADO durante el viaje, como consecuencia de una enfermedad o accidente sobrevenido en el transcurso del mismo.

En los casos de urgencia vital como consecuencia de una complicación imprevisible de una enfermedad crónica o preexistente, se tomarán a cargo los gastos, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares, hasta conseguir la estabilización que permita la prosecución del viaje o el traslado del enfermo hasta su domicilio habitual u hospital más próximo al mismo, según las condiciones señaladas en la cobertura de Repatriación.

Los gastos médicos dentales y de asistencia psicológica quedarán excluidos de esta cobertura.

No quedarán cubiertos gastos médicos o farmacéuticos inferiores a 10€.

Las pruebas PCR, prescritas por un médico, se reembolsarán hasta un límite de 200€

1.1.2 Gastos por enfermedad psicológica o psiquiátrica

El Asegurador tomará a su cargo el coste del tratamiento de enfermedades psicológicas / psiquiátricas efectuado al Asegurado, cuando este haya sido prescrito por un médico, durante el viaje, como consecuencia de una enfermedad o accidente sobrevenido en el transcurso de este.

1.1.3 Gastos por fisioterapia o quiropráctica

El Asegurador tomará a su cargo el coste del tratamiento quiropráctica / fisioterapia efectuada al Asegurado con posterioridad a la prescripción por parte de un médico que no sea quiropráctico / fisioterapeuta, durante el viaje, como consecuencia de una enfermedad o accidente sobrevenido en el transcurso de este.

1.1.4. Gastos odontológicos urgentes

El Asegurador tomará a su cargo el coste del tratamiento efectuado al Asegurado para el alivio del dolor relacionado con una infección de encía o diente, durante el viaje sobrevenido en el transcurso del mismo y que dé lugar a un tratamiento urgente para mitigar este dolor.

1.1.5. Gastos odontológicos urgentes por accidente

El Asegurador tomará a su cargo el coste de los servicios de emergencia proporcionados por un dentista/odontólogo al Asegurado relativo al tratamiento de su diente natural que resulta de un golpe accidental sufrido en la boca durante el viaje, como consecuencia de un accidente sobrevenido en el transcurso del mismo y que dé lugar a un tratamiento urgente para mitigar este dolor.

Expresamente se hace constar que queda excluido:

- **Los dientes rotos o astillados, empastes/amalgamas aflojados o perdidos mientras se come, mastica y muerde no se considerarán, en ningún momento, un accidente o resultado de un accidente bajo los términos de esta póliza.**
- **Coronas dentales y ortodoncia**

1.2. Compensación por desfiguración

El Asegurador compensará al asegurado hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares como consecuencia de las cicatrices antiestéticas duraderas sufridas por el asegurado durante el viaje, como consecuencia de un accidente sobrevenido en el transcurso del mismo. El importe de la compensación por desfiguración, hasta el límite anteriormente indicado, se determinará de acuerdo con la evaluación de un experto médico designado por el Asegurador. La desfiguración se evaluará en el momento de la consolidación mediante un estudio médico.

Las cicatrices antiestéticas garantizadas por esta cobertura no podrán ser consideradas como invalidez, ni podrán en ningún caso limitar las capacidades del asegurado para trabajar, comer, etc., al ser este tipo de lesiones objeto de otra cobertura.

1.3. Gastos de transporte en ambulancia en relación con el tratamiento

El Asegurador tomará a su cargo los gastos derivados del transporte sanitario en ambulancia en el interior del país anfitrión donde reciba asistencia sanitaria, siempre que la patología del paciente le impida desplazarse por sus propios medios.

1.4 Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos.

En caso de accidente o enfermedad sobrevenida al ASEGURADO, el ASEGURADOR tomará a su cargo el transporte al centro hospitalario más cercano que disponga de las instalaciones necesarias, o hasta su domicilio.

Asimismo, el equipo médico del ASEGURADOR en contacto con el médico que trate al ASEGURADO supervisará que la atención prestada sea la adecuada.

Si el ASEGURADO fuera ingresado en un centro hospitalario alejado de su domicilio habitual, el ASEGURADOR se hará cargo del traslado al domicilio en cuanto pueda efectuarse.

El medio de transporte utilizado en cada caso será decidido por el equipo médico del ASEGURADOR en función de la urgencia y la gravedad del mismo. Cuando el paciente se encuentre en un hospital con infraestructura adecuada para atender satisfactoriamente el problema médico que presenta el ASEGURADO, el transporte sanitario del mismo podrá posponerse el tiempo suficiente para que la gravedad del problema sea superada permitiendo realizar el traslado en mejores condiciones médicas. **El uso de avión sanitario, caso de ser necesario a juicio del equipo médico de la**

aseguradora, únicamente está incluido en Europa y en Países ribereños al Mediterráneo.

1.5 Repatriación o transporte de fallecidos.

En caso de fallecimiento por accidente del ASEGURADO, el ASEGURADOR tomará a su cargo los trámites y gastos de acondicionamiento y transporte de los restos mortales en ataúd de tipo zinc, o en estuche de cenizas en el caso de haber sido solicitada la incineración previa del difunto, desde el lugar del fallecimiento hasta el de su inhumación en España.

Asimismo, el ASEGURADOR se encargará del transporte de los restantes asegurados que le acompañaban, hasta sus respectivos domicilios en España, en el supuesto de que el fallecimiento conlleva para ellos la imposibilidad material de volver por los medios inicialmente previstos.

Se excluye de esta garantía el pago del ataúd habitual y de los gastos de inhumación y ceremonia.

1.6 Regreso del Asegurado por fallecimiento de un familiar no asegurado.

En caso de que el ASEGURADO deba interrumpir el viaje por fallecimiento de alguno de sus familiares, o de la declaración de fase agónica de alguno de los mismos, el ASEGURADOR se hará cargo del transporte al lugar de la inhumación en España.

Solo en el caso de participantes matriculados en un programa de estudios académicos de al menos 6 meses, el ASEGURADOR tomará a su cargo el coste del regreso, al país anfitrión (lugar de estancia), **siempre que al asegurado** le queden más de 30 días antes de su regreso original programado o si, aun quedándole menos, debiera volver al país anfitrión para realizar un examen necesario para sus estudios futuros.

1.7 Regreso del ASEGURADO por hospitalización de un familiar no asegurado.

En caso de que el ASEGURADO deba interrumpir el viaje por hospitalización de alguno de sus familiares, como consecuencia de un accidente o enfermedad grave que exija un internamiento mínimo de 5 días, y el mismo se haya producido después de la fecha de inicio del viaje, el ASEGURADOR se hará cargo del transporte al lugar de residencia habitual en España.

Solo en el caso de participantes matriculados en un programa de estudios académicos de al menos 6 meses, el ASEGURADOR tomará a su cargo el coste del regreso, al país anfitrión (lugar de estancia), **siempre que al asegurado** le queden más de 30 días antes de su regreso original programado o si, aun quedándole menos, debiera volver al país anfitrión para realizar un examen necesario para sus estudios futuros.

1.8 Desplazamiento de dos acompañantes en caso de hospitalización.

Cuando el ASEGURADO haya sido hospitalizado y se prevea una duración superior a 3 días, el ASEGURADOR pondrá a disposición de hasta dos familiares del mismo un billete de ida y vuelta desde su domicilio, a fin de acudir a su lado. Este plazo se reducirá a 48 horas en el caso de menores o discapacitados, cuando se encontrasen sin la compañía de un familiar o de su tutor legal.

1.9 Estancia de los acompañantes desplazados.

En caso de hospitalización del ASEGURADO, y ésta fuera superior a 3 días, el ASEGURADOR se hará cargo de los gastos de estancia en un hotel de los familiares desplazados o, en su lugar, de los gastos de estancia de la persona que esté viajando en compañía del mismo también asegurada por esta póliza, para acompañar al ASEGURADO hospitalizado, contra la presentación de los justificantes oportunos con un máximo de 10 días y hasta los límites totales y por día citados en Condiciones Particulares. Este plazo se reducirá a 48 horas en el caso de menores o discapacitados, cuando se encontrasen sin la compañía de un familiar o de su tutor legal.

1.10 Gastos de prolongación de estancia en hotel.

Si el ASEGURADO se halla enfermo o accidentado y no es posible su regreso en la fecha prevista, cuando el equipo médico del ASEGURADOR lo decida en función de sus contactos con el médico que lo atiende, el ASEGURADOR tomará a su cargo los gastos no previstos inicialmente por el ASEGURADO, motivados por la prolongación de la estancia en el hotel, así como su manutención, con un máximo de 10 días y hasta los límites totales y por día citados en Condiciones Particulares. Si el motivo de prolongación de estancia es debido a cuarentena por estar enfermo por coronavirus Covid-19 esta se extenderá hasta 15 días y hasta los límites totales y por día citados en las Condiciones Particulares.

1.11 Desplazamiento de un acompañante en caso de emergencia

Si se produce una situación de emergencia en la que se requiere la presencia inmediata de los familiares del Asegurado aunque no se requiera hospitalización (agresión física, agresión sexual, secuestro), el Asegurador pondrá a disposición de un familiar del Asegurado, o de la persona que éste designe, un billete de ida y vuelta, en avión (clase turista) o tren (1ª clase), para que pueda acompañarlo.

1.12 Ayuda a la localización y envío de equipajes.

En el caso de pérdida de equipajes, el ASEGURADOR prestará su colaboración en la demanda y gestión de búsqueda y localización y asumirá los gastos de expedición hasta el domicilio del ASEGURADO.

EXCLUSIONES

No están cubiertas por esta garantía

- a) **Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al ASEGURADOR y que no hayan sido efectuadas por o con su acuerdo, salvo en caso de fuerza mayor o de imposibilidad material demostrada.**
- b) **Los siniestros causados por dolo del ASEGURADO, del TOMADOR DEL SEGURO, de los BENEFICIARIOS o personas que viajen con él, así como cualquier prestación o asistencia médica que el ASEGURADO solicite, cuando quede acreditado que realizó el viaje con la finalidad de ser tratado de sus dolencias en el lugar de destino, con cargo a la póliza y al ASEGURADOR.**
- c) **Los siniestros ocurridos en caso de guerra, pandemias —excepto la originada por COVID-19—, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, huelgas, detenciones por parte de cualquier autoridad por delito no derivado de accidente de circulación, restricciones a la libre circulación o cualquier otro caso de fuerza mayor, a menos que el ASEGURADO pruebe que el siniestro no tiene relación con tales acontecimientos.**
- d) **La práctica de las actividades deportivas de los grupos B y C del apartado DEFINICIONES.**
- e) **La práctica de las actividades deportivas del grupo D del apartado DEFINICIONES.**
- f) **Los siniestros que tengan por causa las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear o la radioactividad, así como los derivados de agentes biológicos o químicos.**
- g) **El rescate en montaña, mar o desierto.**

ERGO

Seguros de Viaje

- h) Salvo lo indicado en el punto 1.1 del presente Condicionado, las enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o previos al viaje, así como sus complicaciones o recaídas. Esta exclusión no será de aplicación para la garantía: 1.4 Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos.
- i) Las enfermedades y accidentes sobrevenidos en el ejercicio de una profesión de carácter manual o que requiera de un esfuerzo físico intenso.
- j) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento o causadas intencionadamente por el asegurado a sí mismo.
- k) Tratamiento o enfermedades o estados patológicos producidos por ingestión o administración de tóxicos (drogas), alcohol, narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- l) Los gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis.
- m) Partos.
- n) Embarazos, salvo complicaciones imprevisibles en las primeras 24 semanas de gestación.
- ñ) Las revisiones médicas periódicas, preventivas o pediátricas.
- o) Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico producido como consecuencia de dolo por parte del ASEGURADO, o por abandono de tratamiento que haga previsible el deterioro de la salud.
- p) La odontología endodóncica, periodóncica, ortodóncica, las obturaciones o empastes, las prótesis dentales, las apicectomías, la implantología y los medios diagnósticos necesarios para realizar estos tratamientos.
- q) El traslado y/o repatriación en avión sanitario, excepto en Europa y países ribereños al Mediterráneo.

Prevía autorización expresa del ASEGURADOR y mediante sobreprima pactada, podrán eliminarse, total o parcialmente, las exclusiones d).

2. EQUIPAJES

2.1 Pérdidas Materiales.

El ASEGURADOR garantiza, hasta la suma fijada en las Condiciones Particulares, y a reserva de las exclusiones que se indican en estas Condiciones Generales el pago de la indemnización de las pérdidas materiales sufridas por el equipaje, durante los viajes y estancias fuera del domicilio habitual del ASEGURADO, a consecuencia de:

- Robo (a estos efectos, se entiende por robo únicamente la sustracción cometida mediante violencia o intimidación a las personas o fuerza en las cosas).
- Averías o daños causados directamente por incendio o robo.
- Averías y pérdida definitiva, total o parcial, ocasionadas por el transportista.

Los objetos de valor, que se detallan en el apartado de DEFINICIONES de estas Condiciones Generales, quedarán cubiertos hasta el límite establecido en Condiciones Particulares.

Se garantiza hasta el 50% de la suma asegurada los teléfonos móviles y sus accesorios, cámaras y complementos de fotografía y video, radiofonía, de registro o de reproducción de sonido o de imagen, así como sus accesorios y el material informático de toda clase.

Los equipajes dejados en vehículos automóviles se consideran asegurados solamente si están en el maletero y este permanece cerrado con llave. Desde las 22 horas hasta las 6 horas el vehículo ha de permanecer en el interior de un aparcamiento cerrado y vigilado; se exceptúan de esta limitación los vehículos confiados a un transportista.

Los objetos de valor dejados en el interior del maletero de un vehículo únicamente quedan amparados cuando éste se encuentre en un garaje o parking vigilado. Queda expresamente derogada la aplicación de regla proporcional en caso de siniestro de esta garantía, liquidándose a primer riesgo.

2.2 Demora en la entrega.

Igualmente queda cubierta por el seguro, hasta el límite establecido en Condiciones Particulares, contra la presentación de facturas, la compra de artículos necesarios, debidamente justificados, ocasionada por una demora de 24 o más horas en la entrega del equipaje facturado, cualquiera que sea la causa.

En el caso de que la demora se produzca en el viaje de regreso, sólo estará cubierta si la entrega del equipaje se retrasa más de 48 horas desde el momento de la llegada.

En ningún caso esta indemnización puede ser acumulada a la indemnización base del seguro (1.1 Pérdidas materiales).

2.3 Gastos de gestión por pérdida de documentos.

Quedan amparados, hasta el límite establecido en Condiciones Particulares, los gastos justificados en que incurra el ASEGURADO durante el viaje para obtener la sustitución de tarjetas de crédito, cheques bancarios, de viaje, de gasolina, de billetes de transporte, del pasaporte o del visado, por pérdida o robo de los mismos ocurridos en el transcurso de un viaje o estancia fuera de su lugar de residencia habitual.

No son objeto de esta cobertura y, en consecuencia, no se indemnizarán los perjuicios derivados de la pérdida o robo de los documentos mencionados o de su utilización indebida por terceras personas, así como aquellos gastos complementarios que no sean los directamente relacionados con la obtención de los duplicados.

EXCLUSIONES

No están cubiertas por esta garantía:

- a) Las mercancías y el material de uso profesional, la moneda, los billetes de banco, billetes de viaje, colecciones de sellos, títulos de cualquier naturaleza, documentos de identidad y en general todo documento y valores en papel, tarjetas de crédito, cintas y/o discos con memoria, documentos registrados en bandas magnéticas o filmados, colecciones y material de carácter profesional, prótesis, gafas y lentes de contacto. A estos efectos no se consideran material profesional los ordenadores personales.
- b) El hurto, salvo en el interior de las habitaciones de hotel o apartamento, cuando éstas se encuentren cerradas con llave. (A estos efectos se entiende por hurto aquella sustracción cometida al descuido, sin que medie violencia ni intimidación en las personas ni fuerza en las cosas).

- c) Los daños debidos a desgaste normal o natural, vicio propio y embalaje inadecuado o insuficiente. Los producidos por la acción lenta de la intemperie.
- d) Las pérdidas resultantes de que un objeto, no confiado a un transportista, haya sido simplemente extraviado u olvidado.
- e) El robo proveniente de la práctica del camping o caravana en acampadas libres, quedando totalmente excluidos los objetos de valor en cualquier modalidad de acampada.
- f) Los daños, pérdidas o robos, resultantes de que los efectos y objetos personales hayan sido dejados sin vigilancia en un lugar público o en un local puesto a disposición de varios ocupantes.
- g) La rotura, a menos que sea producida por un accidente del medio de transporte, por robo simple o con fractura, por agresión a mano armada, por incendio o extinción del mismo.
- h) Los daños causados directa o indirectamente por hechos de guerra, desórdenes civiles o militares, motín popular, huelgas, terremotos, pandemias y radioactividad.
- i) Los daños causados intencionadamente por el ASEGURADO, o negligencia grave de éste y los ocasionados por derrame de líquidos que vayan dentro del equipaje.
- j) Todos los vehículos a motor, así como sus complementos y accesorios.

3. DEMORAS

3.1 Demora de viaje en la salida del medio de transporte.

Cuando la salida del medio de transporte público elegido por el ASEGURADO se demore como mínimo 6 horas, y no sea finalmente cancelada la salida del mismo, el ASEGURADOR indemnizará, contra la presentación de facturas, los gastos adicionales del hotel, manutención y transporte realizados como consecuencia de la demora, con los límites tanto temporales como económicos establecidos en Condiciones Particulares.

Quedan excluidas de esta garantía las demoras producidas en vuelos charter o no regulares.

Quedan excluidos los supuestos de conflictos sociales.

4. ACCIDENTES

4.1 Accidentes durante el viaje.

El ASEGURADOR garantiza, hasta la suma fijada en las Condiciones Particulares, y a reserva de las exclusiones que se indican en estas Condiciones Generales, el pago de las indemnizaciones que en caso de muerte o invalidez permanente puedan corresponder, a consecuencia de los accidentes acaecidos al ASEGURADO de hasta 70 años de edad, durante los viajes y estancias fuera del domicilio habitual.

No quedan amparadas las personas mayores de 70 años, garantizándose a los menores de 14 años en el riesgo de muerte únicamente hasta 3.000,00 €, o hasta el límite fijado en Condiciones Particulares, si éste fuese menor, para gastos de sepelio y para el riesgo de Invalidez Permanente hasta la suma fijada en Condiciones Particulares.

El límite de la indemnización se fijará:

- a) **En caso de muerte:** cuando resulte probado que la muerte, inmediata o sobrevenida dentro del plazo de un año desde la ocurrencia del siniestro, es consecuencia de un accidente garantizado por la póliza, el ASEGURADOR pagará la suma fijada en las Condiciones Particulares. Si después del pago de una indemnización por invalidez permanente, se produjese la muerte del ASEGURADO, como consecuencia del mismo siniestro, el ASEGURADOR pagará la diferencia entre el importe satisfecho por invalidez y la suma asegurada para el caso de muerte, cuando dicha suma fuese superior.
- b) **En caso de invalidez permanente:** el ASEGURADOR pagará la cantidad total asegurada si la invalidez es completa o una parte proporcional al grado de invalidez si esta es parcial.
- c) Para la evaluación del respectivo grado de invalidez se establece el siguiente cuadro:
 - b.1. Pérdida o inutilización de ambos brazos o ambas manos, o de un brazo y una pierna, o de una mano y un pie, o de ambas piernas o de ambos pies, ceguera absoluta, parálisis completa, o cualquier otra lesión que incapacite para todo trabajo: 100%
 - b.2. Pérdida o inutilidad absoluta.

De un brazo o de una mano	60%
De una pierna o de un pie	50%
Sordera completa	40%
Del movimiento del pulgar y del índice de la	40%
Pérdida de la vista de un ojo	30%
Pérdida del dedo pulgar de la mano	20%
Pérdida del dedo índice de la mano	15%
Sordera de un oído	10%
Pérdida de otro dedo cualquiera	5%

En los casos que no estén señalados anteriormente, como en las pérdidas parciales, el grado de invalidez se fijará en proporción a su gravedad comparada con las invalideces enumeradas. En ningún caso podrá exceder de la invalidez permanente total.

- El grado de invalidez deberá ser fijado definitivamente dentro de un año desde la fecha del accidente.
- No se tendrá en cuenta, a efectos de evaluación de la invalidez efectiva de un miembro o de un órgano afectado, la situación profesional del ASEGURADO.
- Si antes del accidente el ASEGURADO presentaba defectos corporales, la invalidez causada por dicho accidente no podrá ser clasificada en un grado mayor al que resultaría si la víctima fuera una persona normal desde el punto de vista de la integridad corporal.
- La impotencia funcional absoluta y permanente en un miembro es asimilable a la pérdida total del mismo.

Beneficiarios:

En caso de invalidez permanente, por accidente, será beneficiario del seguro el propio ASEGURADO.

En caso de fallecimiento del Asegurado, por accidente, y en ausencia de designación expresa de beneficiarios ni reglas para su determinación, la suma asegurada formará parte del caudal hereditario del Asegurado. Cuando sean varios los Beneficiarios, salvo pacto en contrario, el pago de la suma asegurada se efectuará por partes iguales o en proporción a la cuota hereditaria si la designación se hubiera hecho en favor de los herederos. **Salvo pacto en contrario la parte no adquirida por un Beneficiario acrecentará la de los demás.**

En el supuesto que alguno de los Beneficiarios fuere causante doloso del accidente, será nula la designación hecha a su favor, con lo que la parte que le debiera haber correspondido acrecentará la de los demás Beneficiarios o, en su caso, formará parte del caudal hereditario del Asegurado.

Por tanto, se conviene expresamente que el TOMADOR renuncia a la facultad de designación de beneficiario para la percepción de las prestaciones de este contrato, concediéndola con toda su eficacia y de forma permanente a los Asegurados de la póliza. Por este mismo hecho, la revocación de la designación de beneficiarios, efectuada con anterioridad, corresponderá a los Asegurados.

El TOMADOR y ASEGURADO declaran conocer expresamente que la indemnización máxima en caso de siniestro será de 3.000.000,00 € independientemente del número de asegurados afectados, de esta u otras pólizas, por cualquier contrato suscrito por el ASEGURADOR. En caso de superarse este límite, la indemnización se repartirá proporcionalmente en función del capital asegurado por cada afectado y el número de asegurados afectados.

EXCLUSIONES

No están cubiertas por esta garantía:

- a) Las lesiones corporales que se produzcan en estado de enajenación mental, parálisis, apoplejía, epilepsia, diabetes, alcoholismo, toxicomanía, enfermedades de la médula espinal, sífilis, SIDA, encefalitis, y, en general, cualquier lesión o enfermedad que disminuya la capacidad física o psíquica del ASEGURADO.
- b) Las lesiones corporales que se produzcan como consecuencia de la participación en acciones delictivas, provocaciones, riñas – excepto en caso de legítima defensa– y duelos, imprudencias, apuestas o cualquier empresa arriesgada o temeraria y los accidentes sufridos a consecuencia de acontecimientos de guerra, aun cuando no haya sido declarada, tumultos populares, pandemias, terremotos, inundaciones y erupciones volcánicas, actos de terrorismo y en general todos los accidentes cuya cobertura según su propio motivo, corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Las enfermedades, hernias, lumbago, infartos, estrangulamientos intestinales, las complicaciones de varices, envenenamientos o infecciones que no tengan como causa directa y exclusiva una lesión comprendida dentro de las garantías del seguro. Las consecuencias de operaciones quirúrgicas o de tratamientos innecesarios para la curación de accidentes sufridos y los que pertenecen al cuidado de la propia persona.
- d) Los accidentes que sobrevengan a la práctica de las actividades deportivas de los grupos B (excepto en aquellos viajes que no tuvieran como objeto la práctica de los deportes clasificados en dicho grupo) y C del apartado DEFINICIONES.
- e) Los accidentes que sobrevengan a la práctica de las actividades deportivas del grupo D del apartado DEFINICIONES.
- f) Las lesiones que se produzcan como consecuencia de accidentes derivados del uso de vehículos de dos ruedas con cilindrada superior a 75 c.c.
- g) Las lesiones que se produzcan en el ejercicio de una actividad profesional, salvo las de naturaleza comercial, artística que no requiera de esfuerzo físico o intelectual.
- h) Queda excluida del beneficio de las garantías amparadas por esta póliza toda persona que intencionadamente provoque el siniestro.
- i) No están incluidas las situaciones de agravación de un accidente ocurrido con anterioridad a la formalización de la póliza.
- j) Los siniestros que tengan por causa las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear o la radioactividad, así como los derivados de agentes biológicos o químicos.

Puede consultar aquí la [Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros](#), aunque también la incluimos al final de este documento.

5. RESPONSABILIDAD CIVIL

5.1 Responsabilidad civil privada.

El ASEGURADOR toma a su cargo, hasta la suma indicada en las Condiciones Particulares las indemnizaciones pecuniarias, por responsabilidad extracontractual, con arreglo a los arts. 1902 a 1910 del Código Civil, o disposiciones similares previstas por las legislaciones extranjeras, que viniera obligado a satisfacer el ASEGURADO, en su condición de persona privada, como civilmente responsable de daños corporales o materiales causados involuntariamente durante el viaje a terceros en sus personas, animales o cosas, siempre que sean provocadas por actos u omisiones directamente del propio asegurado y **siempre que hubiera intervenido culpa o negligencia del mismo. No tienen la consideración de terceros el TOMADOR del seguro, el resto de los Asegurados por esta póliza, sus cónyuges, pareja de hecho inscrita como tal en un Registro de carácter oficial, local, autonómico o nacional, ascendientes y descendientes o cualquier otro familiar que conviva con cualquiera de ambos, así como sus socios, asalariados y cualquier otra persona que de hecho o de derecho dependan del TOMADOR o del ASEGURADO, mientras actúen en el ámbito de dicha dependencia.**

En este límite quedan comprendidos el pago de costas y gastos judiciales, así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al ASEGURADO.

Los primeros 200 euros de cada siniestro serán a cargo del asegurado.

5.2 Gastos de Asistencia jurídica

El Asegurador reembolsará, hasta el límite establecido en las condiciones particulares, los gastos de defensa del Asegurado —honorarios de abogado— incurridos como demandado en caso de litigio comprometiendo su responsabilidad frente a terceros (Garantía 5.1).

Los hechos relacionados con la actividad profesional del asegurado, el uso o la custodia de un vehículo a motor y las responsabilidades contractuales en las que el Asegurado sea parte quedan excluidos formalmente de la aplicación de esta garantía.

El asegurado se compromete a enviar a El Asegurador en el plazo más breve posible, los documentos justificativos de los honorarios de su abogado.

Los primeros 200 euros de cada siniestro serán a cargo del asegurado.

EXCLUSIONES

No están cubiertas por esta garantía:

- a) **Cualquier tipo de Responsabilidad que corresponda al ASEGURADO por la conducción de vehículos a motor, aeronaves y embarcaciones, así como por el uso de armas de fuego.**
- b) **La Responsabilidad Civil derivada de toda actividad profesional, sindical, política o asociativa.**
- c) **Las multas o sanciones impuestas por Tribunales o autoridades de toda clase.**
- d) **La responsabilidad derivada de la práctica de las actividades deportivas del grupo D del apartado DEFINICIONES.**
- e) **Los daños a los bienes, muebles, inmuebles o intangibles, que hayan sido arrendados, cedidos en su uso o en general confiados, por cualquier título al ASEGURADO.**
- f) **Los daños causados por los animales que viajen con el asegurado.**
- g) **Los daños causados cuando el asegurado empleó la diligencia de un buen padre de familia, si tales daños son causados por menores, personas sujetas a tutela o curatela encomendadas al asegurado.**

El TOMADOR y ASEGURADO declaran conocer expresamente que la indemnización máxima en caso de siniestro será de 3.000.000,00 € independientemente del número de asegurados afectados por cualquier contrato suscrito por el ASEGURADOR. En caso de superarse este límite, la indemnización se repartirá proporcionalmente en función del capital asegurado por cada afectado y el número de asegurados afectados.

V.- CLAUSULA DE INDEMNIZACIÓN POR EL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS DE LAS PERDIDAS DERIVADAS DE ACONTECIMIENTOS EXTRAORDINARIOS EN SEGUROS DE PERSONAS.

De conformidad con lo establecido en el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros, aprobado por el Real Decreto Legislativo 7/2004 de 29 de octubre, el tomador de un contrato de seguro de los que deben obligatoriamente incorporar recargo a favor de la citada entidad pública empresarial, tiene la facultad de convenir la cobertura de los riesgos extraordinarios con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España o en el extranjero, cuando el asegurado tenga su residencia habitual en España, serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

- a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la Entidad aseguradora.
- b) Que, aun estando amparado por dicha póliza de seguro, las obligaciones de la entidad aseguradora no pudieran ser cumplidas por haber sido declarada judicialmente en concurso o por estar sujeta a un procedimiento de liquidación intervenida o asumida por el Consorcio de Compensación de Seguros.

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto Legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, aprobado por el Real Decreto 300/2004, de 20 de febrero, y en las disposiciones complementarias.

RESUMEN DE LAS NORMAS LEGALES

1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos.

- a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h, y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

Los fenómenos atmosféricos y sísmicos, de erupciones volcánicas y la caída de cuerpos siderales se certificarán, a instancia del Consorcio de Compensación de Seguros, mediante informes expedidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el Instituto Geográfico Nacional y los demás organismos públicos competentes en la materia. En los casos de acontecimientos de carácter político o social, así como en el supuesto de daños producidos por hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz, el Consorcio de Compensación de Seguros podrá recabar de los órganos jurisdiccionales y administrativos competentes información sobre los hechos acaecidos.

2. Riesgos excluidos.

- a) **Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.**
- b) **Los ocasionados en personas aseguradas por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.**
- c) **Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.**
- d) **Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos.**
- e) **Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y**

fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.

- f) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983 de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.
- g) Los causados por mala fe del asegurado.
- h) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato del Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- i) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de “catástrofe o calamidad nacional”.

3. Extensión de la cobertura.

1- La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a las mismas personas y las mismas sumas aseguradas que se hayan establecido en la póliza a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.

2- En las pólizas de seguro de vida que, de acuerdo con lo previsto en el contrato, y de conformidad con la normativa reguladora de los seguros privados, generen provisión matemática, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se referirá al capital en riesgo para cada asegurado, es decir, a la diferencia entre la suma asegurada y la provisión matemática que, de conformidad con la normativa citada, la entidad aseguradora que la hubiera emitido debe tener constituida. El importe correspondiente a la citada provisión matemática será satisfecho por la mencionada entidad aseguradora.

COMUNICACIÓN DE DAÑOS AL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS.

1. La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se hubiera gestionado el seguro.
2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:
 - Mediante llamada al **Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (900 222 665 ó 952 367 042)**.
 - A través de la página **web del Consorcio de Compensación de Seguros (www.conorseguros.es)**.
3. Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.
4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

VI.- PRIVACIDAD

Hemos elaborado este resumen para facilitar su manejo. Revise la versión completa que puede encontrar en todo momento actualizada en nuestra web, apartado “política de protección de datos” <https://www.ergo-segurosdeviaje.es/proteccion-de-datos/>

¿QUIÉN TRATA TUS DATOS?

El responsable del tratamiento de tus datos es ERGO SEGUROS DE VIAJE, SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante ERGO SEGUROS DE VIAJE). Hemos nombrado a una persona encargada de salvaguardar tu privacidad en nuestra entidad (el Delegado de Protección de Datos o “DPD”), ante quien podrás presentar cualquier reclamación o solicitar la aclaración de cualquier duda. Contáctalo en la dirección Av. Isla Graciosa, 1, 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid o en el correo electrónico dpd@ergo-segurosdeviaje.es

En los casos en que en su póliza se hubiera informado de la existencia de algún coasegurador, se incluirá también la información del mismo como eventual responsable del tratamiento, para la parte de riesgos que sean asumidos por dicho coaseguro. Revise a continuación de esta cláusula la información sobre “Coaseguro y Reaseguro”, en caso de que, para su póliza, se hayan previsto estas figuras.

¿PARA QUÉ FINALIDADES SE TRATAN TUS DATOS?

Tratamientos necesarios para cumplir nuestras obligaciones, y así necesariamente se tratan para (i) cumplir las normas, así como (ii) atender tus solicitudes para contratarlos, (iii) para la investigación, tramitación y, en su caso, el abono de las indemnizaciones que correspondan, (iv) para hacer tus datos anónimos con el fin de cumplir obligaciones de solvencia, dotación de provisiones impuestas por la normativa y calcular estadísticamente el precio del seguro, (v) para el ejercicio, formulación o la defensa de reclamaciones. En el caso de que su póliza de seguros incluya prestaciones de asistencia, también se tratarán (vi) para la prestación de la asistencia requerida, su abono al prestador o su reintegro, lo que puede incluir el manejo de datos de salud. En el caso de pólizas de seguros de viaje, es posible que, para fijar la prima del seguro, también (vii) se tomen decisiones automatizadas utilizando mínimos perfiles en atención a la siniestralidad de su póliza, y a estudios que analizarán como variables datos estadísticos y la información del destino y duración de sus viajes.

Tratamientos adicionales con fines comerciales para informarte de nuestras ofertas y mejorar la calidad del servicio siempre que seas cliente y nos hayas dado tus datos. Por ello adicionalmente, en estos casos, y permitiendo siempre el ejercicio del derecho de oposición, se podrán tratar los datos para (i) remitirte comunicaciones comerciales por cualquier canal de los productos comercializados por nuestra entidad (productos de seguros), dentro de tu expectativa razonable de privacidad basada en tu historial de contratación a través de nosotros, (ii) elaborar perfiles particulares con datos internos para poder atenderte mejor (+Info en el apartado “perfilados”).

¿POR QUÉ SE TRATAN TUS DATOS?

Los tratamientos necesarios lo son para cumplir el ordenamiento jurídico y tus contratos, o solicitudes. Los tratamientos adicionales referidos, para los que siempre puedes ejercitar tu oposición, se basan en interés legítimo y en la aplicación del art. 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de manera que se efectuarán solo si eres cliente y aceptas nuestra política de protección de datos, ponderado con el derecho a tu privacidad. Esta ponderación se ha realizado de acuerdo con la normativa y los criterios comunicados por las autoridades en materia de protección de datos, siempre pensando que con ello podemos mejorar la calidad de nuestros productos y servicios para atenderte de manera más personalizada y comunicarte nuestras ofertas. Para llevar a cabo tratamientos comerciales adicionales requeriremos tu consentimiento, que siempre puedes revocar sin detrimento alguno.

¿QUIÉNES PODRÁN VER MIS DATOS?

Solo ERGO SEGUROS DE VIAJE, salvo que nos hayas dado tu consentimiento para su cesión, o esta venga impuesta por una norma. También pueden acceder a la información las entidades reaseguradoras, de conformidad con el art. 94.4 LOSSEAR, pero solo de los datos estrictamente necesarios para la celebración del reaseguro. Por ejemplo, si tu póliza incluye coberturas de protección jurídica, la misma se gestiona con reaseguro a través de Onlygal Seguros y Reaseguros, Sociedad Anónima. Revisa a continuación de esta cláusula la información sobre “Coaseguro y Reaseguro”, en caso de que, para su póliza, se hayan previsto estas figuras.

Si su póliza garantiza asistencia, le informamos que entre nuestros proveedores contamos con algunas empresas vinculadas, como los servicios de asistencia de DKV SERVICIOS, S.A., y de EURO-CENTER HOLDING, S.E., una multinacional líder en su sector, a través de la cual prestamos los servicios de asistencia en viaje a nivel mundial. En este caso, y a través de EURO-CENTER, pueden existir transferencias de datos a terceros países fuera de la Unión Europea, pero ello solo se realizará a petición tuya porque comuniqués la necesidad de ayuda, cuando sea estrictamente necesario, y solo cuando necesites contar con la asistencia médica o material que hayas contratado, pues con ello cumplimos el contrato de seguro y ejecutamos el mismo. Además, en ocasiones, con ello protegeremos tus intereses vitales o del resto de asegurados.

Si va a usar sistemas de gestión médica como Air Doctor (AD), recuerde que cuando se registre en AD será necesario verificar que su póliza es válida y está vigente, siendo necesario para ello comunicar datos mínimos de validación a AD, garantizándose en todo caso la oportuna confidencialidad mediante contrato. AD es una entidad localizada en Israel, celebrándose para ello acuerdos amparados bajo la Decisión de la Comisión Europea 2011/61/EU del 31 de enero de 2011.

En caso de interés legítimo, para control de fraude, o actuaciones administrativas internas, o cuando lo hayas consentido, tus datos podrán ser cedidos a otras sucursales de ERGO SEGUROS DE VIAJE, o empresas del Grupo ERGO al que pertenecemos. Serán también destinatarios los proveedores de algún servicio, pero ello se hará siempre con contratos y garantías sujetos a los modelos aprobados por las autoridades. En nuestra página web puedes ver un listado de las categorías de proveedores y de las empresas del grupo.

¿POR CUÁNTO TIEMPO CONSERVAREMOS TUS DATOS?

Salvo que nos hayas dado tu consentimiento, únicamente mantendremos tus datos mientras seas cliente o se mantenga la relación contigo. A partir de ese momento, solo se conservarán para el ejercicio, formulación o defensa de reclamaciones por el plazo de prescripción de las mismas (cinco años en materia de seguros de personas y dos en seguros de daños), cumplir nuestras obligaciones tributarias y de supervisión, y debidamente bloqueados (es decir a disposición de las autoridades correspondientes para responder de los tratamientos efectuados). Para ello se conservarán únicamente los datos mínimos necesarios relativos a las operaciones y transacciones realizadas. Transcurridos estos plazos se procederá a la cancelación final de los mismos.

¿DE DÓNDE PROVIENEN TUS DATOS Y QUÉ CATEGORÍAS DE DATOS SE TRATAN?

Tus datos provienen de ti mismo, a través de rellenar los correspondientes formularios donde son recabados o, en caso de pólizas colectivas contratadas por un tomador distinto a ti, a través de la gestión que pueda llevar a cabo dicho tomador de la póliza que habrá de informarte de la presente cláusula. Las categorías de datos tratados son identificativos de tu persona (DNI, NIE, Pasaporte, número de carnet de conducir, sexo, nacionalidad, residencia y fecha de nacimiento) o del evento asegurado (viaje, espectáculo, etc.). En caso de que existiera algún accidente podría existir información adicional que podría englobar datos de salud, que será entregada a tu instancia, o con las debidas garantías por los prestadores correspondientes, para prestar la asistencia correspondiente y así cumplir la póliza.

¿QUÉ DERECHOS TENGO?

Podrás acceder, rectificar, suprimir tus datos, oponerte al uso de los mismos, revocar tus consentimientos, así como otros derechos reconocidos por la normativa como el derecho de portabilidad, limitación del tratamiento, o presentar reclamación ante la Agencia de Protección de Datos, o a nuestro Delegado de Protección de Datos. Además, si se tomaran decisiones automatizadas que te afecten, siempre puedes solicitar intervención humana para revisarlas, y oponerte a las mismas. También puedes revocar el consentimiento que hubieras dado sin ningún perjuicio para ti.

Puedes ejercer tus derechos dirigiéndonos una carta con el asunto: “PROTECCIÓN DE DATOS” a la siguiente dirección: Avda. Isla Graciosa 1. 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, o a través del correo electrónico dpd@ergo-segurosdeviaje.es. Por favor apórtanos copia de tu DNI, o de cualquier documento oficial identificativo, si es la primera vez que te pones en contacto con nosotros y tus datos no están validados, o en supuestos similares, para evitar dudas razonables sobre tu identidad y así garantizar la debida confidencialidad.

Más información en el documento “Información complementaria” que encontrarás en el apartado de “Protección de Datos” de nuestra web www.ergo-segurosdeviaje.es

El abajo firmante reconoce haber recibido, previo a la firma del Contrato, toda la información requerida en el artículo 122 del Reglamento de la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, en desarrollo de lo previsto en el artículo 96 de la Ley.

El Tomador declara igualmente haber leído y estar plenamente conforme con el contenido de las presentes Condiciones Particulares y Especiales, en su caso, así como con el de las Condiciones Generales de la póliza, que reconoce recibir en este acto, en las que aparecen destacadas en negrilla las exclusiones y cláusulas limitativas de su derechos, que acepta expresamente, obligándose a comunicar el contenido de la póliza de seguro completa y de la política de privacidad al ASEGURADO, BENEFICIARIOS y demás terceros, en caso de que existan.



ERGO SEGUROS DE VIAJE,
Sucursal en España

EL CONTRATANTE

Domicilio: Avda. Isla Graciosa, 1
28703 San Sebastián de los Reyes (MADRID)

Tel. 91 344 17 37 Fax: 91 457 93 02
contacto@ergo-segurosdeviaje.es