



Conozca su seguro

**ARAG Viajeros a su Medida**



# Ya tiene todos los números para resolver sus incidencias durante su viaje

Ya ha contratado su seguro de asistencia en viaje a personas **ARAG Viajeros a su Medida** y, a partir de este momento, cualquier incidente en su viaje quedará en manos de los expertos de ARAG y usted podrá disfrutar de su viaje y despreocuparse de cualquier problema. En estos momentos pueden surgirle muchas dudas: ¿cuándo puede utilizarlo?, ¿cómo puede usarlo?, ¿en qué circunstancias? Por este motivo, hemos pensado que **la mejor manera para explicárselo es elaborar esta guía práctica con ejemplos**. Igualmente, le recomendamos que lea atentamente las condiciones generales, donde queda especificado todo lo que le cubre su seguro. Con este documento podrá conocer todo aquello en lo que ARAG puede ayudarle.

# Guía práctica de su seguro

A continuación pasamos a explicar cada una de las garantías para que sus derechos como viajero estén siempre protegidos:

## Asistencia médica y sanitaria

Un equipo de expertos estará a su disposición por si necesita asistencia médica y sanitaria, esté donde esté. Porque uno nunca sabe lo que puede suceder. Es importante viajar tranquilo y protegido sabiendo que ante cualquier percance, que afecte a su salud, podrá ser atendido.

Pongamos algunos ejemplos:

-  Si durante su viaje a la India se pone enfermo y necesita atención médica de urgencia, no se tendrá que preocupar por buscar al mejor especialista ni buscar hospital porque ARAG cuenta con una red de proveedores internacionales que le atenderán y le asistirán en todo momento. Usted sólo tendrá que ponerse en contacto con nosotros telefónicamente y nuestro personal se encargará de todo.
-  Imagínese que está de vacaciones en un lugar remoto y sufre un accidente. Con esta garantía usted tendrá cubierta la asistencia médica tanto si se trata de una atención sanitaria como si se trata de una intervención quirúrgica.

## Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos

Esta garantía es para aquellos casos en los que usted esté herido o enfermo y tenga que ser trasladado hasta su domicilio. Un incidente cerca de su hogar es una situación que usted puede controlar pero estando lejos todo es más complicado. Con ARAG, usted no tendrá quebraderos de cabeza. Nos encargaremos de su traslado para que su recuperación sea cerca de su hogar, siempre que el equipo médico así lo indique.

Pongamos algunas situaciones que podrían llegar a suceder:

-  Imagínese que tiene un accidente en Kenia y debe ser operado de la cadera. Usted sólo deberá llamar al servicio de Asistencia de ARAG y nosotros contactaremos con el equipo médico de Kenia. En caso que sea necesario le trasladaremos hasta su domicilio en España.
-  Si estando en Italia sufre una caída y se fractura el fémur, la central operativa de ARAG podrá organizarle el transporte hasta su ciudad de origen.

## Repatriación o transporte del asegurado fallecido

Esta garantía actúa en caso de fallecimiento del asegurado mientras está de viaje. ARAG se encargará de la repatriación hasta el lugar de inhumación y, de acuerdo con los requisitos legales, se hará cargo de los gastos.

-  Si el asegurado fallece estando de viaje, sus familiares sólo tendrán que llamar al servicio de Asistencia de ARAG para que se encarguen del traslado hasta España, dejando la burocracia en manos de expertos.

**¿Qué no cubre esta garantía?** Esta garantía no incluye los gastos de inhumación ni de ceremonia.

## Convalecencia en hotel

Esta garantía le ayudará en aquellas situaciones en las que usted esté herido o enfermo y no pueda regresar a su domicilio por recomendación médica. ARAG se encargará de los gastos de alojamiento durante su recuperación en el hotel por un periodo máximo de 10 días, y hasta el límite contratado en su póliza.

## Guía práctica de su seguro

- ✓ Imagínese que estando de vacaciones se enferma de gripe cuando le queda un día para regresar a su hogar. El médico le recomienda reposo durante una semana antes de regresar. ARAG se encargará de gestionarlo todo con el hotel y usted no tendrá que pagar ningún gasto extra por la estancia ni hacer papeleos.

### Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar

Esta garantía le ayudará a regresar, anticipadamente, debido al fallecimiento de un familiar. ARAG se hará cargo de los gastos para que usted no tenga que preocuparse de gestiones en momentos tan complicados.

- ✓ Por ejemplo, si tiene que regresar de su viaje por el fallecimiento de un familiar ARAG se encargará de su traslado en avión o tren desde el lugar en el que se encuentre hasta el lugar de inhumación en España.
- ✓ Si sucediera tal situación y usted quisiera continuar con su viaje, ARAG se encargará de su regreso.

### Robo y daños materiales al equipaje

Una de las quejas más habituales de los viajeros tiene que ver con problemas e incidencias con el equipaje, ya sean daños materiales, pérdida total o parcial del equipaje debido al transportista y robo del mismo. Veamos unos ejemplos de cómo esta garantía puede ayudarle.

- ✓ Tras un largo viaje usted llega a Australia y cuando va a recoger su maleta observa que no tiene ninguna de las cuatro ruedas. Con esta garantía, ARAG se encargará de indemnizarle por los daños que le han causado a su equipaje.

 Imagínese que una vez en su destino comprueba que le han forzado la maleta y no está todo su equipaje, ¿qué puede hacer? Además de presentar la denuncia ante las autoridades puede llamar a ARAG que se encargará de indemnizarle por su pérdida.

**¿Qué no cubre esta garantía?** Esta indemnización será complementaria a la que reciba por la compañía de transporte. Para ello, deberá presentar el justificante de la indemnización correspondiente de la empresa transportista, la relación detallada del equipaje y su valor estimado.

Con esta garantía no queda cubierto el hurto ni la simple pérdida causada por usted. Tampoco las joyas, el dinero, documentos, objetos de valor y material deportivo e informático. Le recomendamos que lea las condiciones generales y particulares de su póliza para ver las exclusiones en mayor profundidad.

## Ayuda a los familiares en el domicilio del asegurado hospitalizado

Esta garantía es de utilidad en aquellos casos en los que usted deba permanecer hospitalizado, durante su viaje, y necesite la presencia de una persona en su domicilio habitual, siempre que responda a un motivo grave y urgente debidamente justificado. En estos casos, ARAG se encargará del traslado de la persona que usted designe, residente en España, hasta el domicilio del asegurado.

 Imagínese que está de viaje y tiene que ser hospitalizado por 10 días, retrasando su vuelta a casa. Si necesita que alguien vaya a su domicilio, ARAG se encargará del traslado de la persona que usted designe mientras está hospitalizado.

### Repatriación o transporte de los demás asegurados

En caso de que a usted le repatrien o trasladen por enfermedad o accidente y esta situación le impida a los demás asegurados la continuación del viaje, ARAG se hará cargo de su transporte al domicilio o al lugar de hospitalización.

- ✓ Está junto a su familia en Buenos Aires y sufre un accidente por el cual tiene que ser trasladado hasta su domicilio. Tranquilo porque con esta garantía, ARAG se encargará del transporte de su mujer y su hijo que viajan con usted hasta el hospital en su ciudad de residencia.

### Repatriación o transporte de menores o disminuidos

En caso de que a usted le repatrien o trasladen, por enfermedad o accidente, si viaja con la única compañía de menores de 15 años o personas con disminución psíquica o física, ARAG organizará el desplazamiento de una azafata o de una persona designada por usted para que pueda acompañarles en el regreso hasta su domicilio.

### Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización

Con esta garantía ARAG trasladará a la persona que usted designe para acompañarle en caso de que le hospitalicen. Para ello, será necesario que la hospitalización sea durante un periodo superior a 5 días.

- ✓ Por ejemplo, imagínese que debe ser ingresado en un hospital de Oslo. Usted tendrá cubierto el desplazamiento de un familiar para que lo acompañe y no tendrá que ocuparse de nada. ARAG se encargará del billete de avión o tren y de su estancia.

## Regreso anticipado por hospitalización de un familiar

Si hospitalizan a un familiar, usted tendrá cubierto el traslado y podrá interrumpir su viaje para estar junto al mismo. Para ello, será necesario que sea consecuencia de un accidente o enfermedad grave que exija internamiento de un periodo superior a 5 días y que se haya producido después del inicio de su viaje.

 Imagínese que está de viaje en Baleares y le informan que su cónyuge tiene que ser hospitalizado por un accidente grave. Evidentemente, usted lo que quiere es regresar cuanto antes para acompañarle. Con esta garantía, usted tendrá cubierto el regreso hasta su residencia habitual en España.

## Regreso anticipado por siniestro grave en el hogar o local profesional del asegurado

Accidentes en su residencia o local profesional como incendio, robo o inundación son situaciones que pueden pasar. Si le sucediera una de estas mientras está de viaje, y ningún familiar o persona de confianza lo pudiera solventar, ¿qué podría hacer? Usted no se preocupe porque ARAG se encargará de su regreso y le facilitará un billete de transporte hasta su domicilio en España.

Para quedar cubierto el regreso será necesario que se trate de daños ocasionados por un incendio que requieran la intervención de bomberos, robo consumado y denunciado a las autoridades policiales o bien inundación grave, que deberá haberse producido después de la fecha de inicio del viaje. Le aconsejamos que lea los límites de esta garantía es su condicionado general.

 Imagínese que está de vacaciones en Suiza y recibe una llamada de su vecino diciendo que han entrado a robar en su piso y está la policía en la finca. En un

## Guía práctica de su seguro

caso tan grave, usted no tendrá una preocupación extra por volver ya que ARAG se encargará de su regreso. Si va acompañado y este también está asegurado en su póliza de viaje, su acompañante tendrá cubierto el billete de regreso.

### Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados

Esta garantía actúa ante la pérdida de su equipaje en vuelo regular. ARAG pondrá todos los medios para intentar localizar su equipaje y le mantendrá informado de los avances. Si se localiza, lo recibirá sin costes.

- ✓ Imagínese que llega a Ibiza y su equipaje no aparece, ¿qué puede hacer? ARAG se encargará de gestionar la búsqueda de su equipaje y si aparece, lo recibirá sin tener que pagar nada.

### Envío de objetos olvidados o robados durante el viaje

Esta garantía le ayudará cuando olvide algún objeto durante su viaje o bien si le roban algún objeto que después es recuperado. Olvídense de gestiones y tiempo y déjelo en manos de ARAG. Le aconsejamos que lea los límites de esta garantía en su condicionado general.

- ✓ Imagínese que está en Tailandia y se olvida su reloj en el hotel. Si tiene esta garantía contratada, ARAG podrá organizar el envío de su reloj.
- ✓ ¿Qué haría si estando en Venecia le roban su bolso? Si su bolso es recuperado y usted tiene esta garantía contratada, ARAG se encargará de enviarle su bolso hasta su domicilio.

## Demora en la entrega del equipaje facturado

Esta garantía le ayudará a la compra de artículos de primera necesidad en aquellos casos de demora en la entrega del equipaje de 12 horas o más. Por ejemplo, usted llega al aeropuerto de Ibiza y su maleta no está. ¿Qué puede hacer si no le entregan su maleta antes de 12 horas? Con esta garantía contratada podrá comprar artículos de primera necesidad, previa presentación de las facturas correspondientes.

## Demora del viaje en la salida del medio de transporte

En muchas ocasiones hay demoras en las salidas de los transportes públicos. Ante en este tipo de situaciones, y si pasan como mínimo 6 horas, usted recibirá el reembolso de los gastos que esta demora le haya ocasionado, hasta el límite indicado en las condiciones particulares.

¿Qué tipo de gastos le puede ocasionar? Los más comunes suelen ser los de hotel, manutención y transporte. Debe tener en cuenta que para recibir el pago de los gastos deberá presentar los justificantes y facturas oportunas. Veamos una situación hipotética en la que esta garantía le podría ayudar:



Está usted en el aeropuerto y anuncian que su vuelo sale con un retraso de 7 horas, que es mucho tiempo de espera. Con esta garantía usted recibirá el reembolso del ticket de su comida.

**¿Qué no cubre esta garantía?** Quedan fuera de cobertura aquellas situaciones de conflictos sociales como huelgas, cierres patronales, manifestaciones, sabotajes y otras similares, además de los casos que se detallan en las condiciones generales.

### Gastos de anulación de viaje

Si antes de iniciar su viaje tiene que anularlo a consecuencia de una de las circunstancias que indica su póliza, ARAG le reembolsará los gastos por anulación de su viaje que le sean facturados por aplicación de las condiciones generales de la agencia. Le recomendamos que lea atentamente las condiciones generales y particulares de su póliza ya que existen exclusiones específicas.

 Por ejemplo, si usted debe anular su viaje programado por causa de una hospitalización de carácter grave de alguno de sus familiares directos, y la agencia no le devuelve el importe total que pagó, ARAG le reembolsará dicho importe hasta el límite indicado en su póliza.

### Reembolso de vacaciones no disfrutadas

Esta garantía es de aplicación en aquellas situaciones en la que usted se viera obligado a interrumpir su viaje y tuviera que regresar a su domicilio. Si por ejemplo usted está de viaje y debe regresar por alguna de las circunstancias amparadas en la póliza, ARAG le reembolsará una cantidad por día de vacaciones no disfrutadas, hasta el límite indicado en las condiciones particulares.

Las causas que quedan cubiertas son las que aparecen en la garantía de Gastos de anulación de viaje así como las exclusiones por lo que le recomendamos que lea atentamente el condicionado general.

### Transmisión de mensajes urgentes

Con esta garantía ARAG se encargará de transmitir los mensajes urgentes que necesite enviar, relacionado con las garantías contratadas.

## Envío de medicamentos en el extranjero

Si está de vacaciones y necesita una medicación específica que no encuentra en el lugar de destino, ARAG se lo proporcionará por la vía más rápida, teniendo en cuenta la legislación local, pero usted deberá reembolsar el coste del mismo una vez reciba la factura de la compra.

ARAG le proporcionará el medicamento pero usted deberá reembolsar el coste del mismo una vez reciba la factura de la compra.

 Imagínese que está en Moscú y que a pocos días de volver necesita un medicamento concreto. Pasan horas y horas y usted no lo encuentra en la ciudad rusa. No se preocupe porque ARAG se encargará de enviárselo y no tendrá que perder tiempo ni dedicarle esfuerzos.

**¿Qué no cubre esta garantía?** Quedan excluidos los casos de abandono de fabricación del medicamento y su no disponibilidad por los canales habituales de distribución en España.

## Adelanto de fondos monetarios en el extranjero

Imagínese que estando en un país remoto en el que no puede obtener fondos económicos usted necesita dinero. ¿Qué puede hacer? No desespere y contacte con ARAG. En caso que usted no pueda obtener fondos a través de travel cheques, tarjetas de crédito, transferencia bancaria, etc., ARAG le adelantará fondos monetarios hasta el límite indicado en las condiciones particulares. Para ello, será necesario que se convierta en una imposibilidad para seguir con su viaje y que presente un aval o garantía que asegure el cobro del anticipo. La cantidad deberá ser devuelta en un plazo máximo de 30 días.

# Guía práctica de su seguro

- Está de viaje por Camboya y sufre un percance que le deja sin dinero y sin forma posible de conseguirlo. Usted necesita el dinero para seguir con su viaje y no sabe qué puede hacer en esa situación. Con esta garantía usted podrá llamar a ARAG y recibirá el dinero que solicite, teniendo en cuenta las condiciones y limitaciones explicadas anteriormente.

## Demoras y pérdidas de servicios

Esta garantía actuará en los siguientes supuestos que le explicamos:

### 1. Demora del viaje en la salida del medio de transporte

En muchas ocasiones hay demoras en las salidas de los transportes públicos. Ante en este tipo de situaciones, y si pasan como mínimo 6 horas, usted recibirá el reembolso de los gastos que esta demora le haya ocasionado, hasta el límite indicado en las condiciones particulares. ¿Qué tipo de gastos le puede ocasionar? Los más comunes suelen ser los de hotel, manutención y transporte. Debe tener en cuenta que para recibir el pago de los gastos deberá presentar los justificantes y facturas oportunas.

### 2. Extensión de viaje obligada

En aquellos casos que usted deba permanecer inmovilizado durante su viaje, por causas ajenas al organizador del viaje, ARAG se hará cargo de los gastos que ello conlleve, hasta el límite indicado en las condiciones particulares.

### 3. Demora en la llegada del medio de transporte

Cuando la llegada del medio de transporte público se retrase más de 3 horas, ARAG le reembolsará hasta el límite indicado en las condiciones particulares los gastos generados por la demora y siempre que estos no hayan sido abonados por el transportista responsable.

**¿Qué no cubren estas garantías?** No podrán ser acumuladas, ni complementarias entre sí ya que si ocurre la situación 1 quedarán eliminadas las otras 2, siempre que tengan su origen en una misma causa.

Quedan excluidos los supuestos de conflictos sociales y los que se detallan en las condiciones generales. Para recibir el reembolso de los gastos será necesario presentar justificantes y facturas de los mismos.

## Cambio de servicios inicialmente contratados

Esta garantía actúa cuando le cambian los servicios que había contratado. ¿A qué tipo de servicios nos referimos? Principalmente pueden pasar dos cosas, overbooking o cancelación de última hora de plazas aéreas y/o hoteleras, que resulten ajenas a la agencia de viajes.

Por overbooking se entiende aquella situación en la que la compañía aérea vende más billetes de los que hay, es decir, hay más billetes que plazas en el avión. Este escenario conlleva a la denegación del embarque de pasajeros aunque tengan su billete y hayan llegado a la hora prevista para embarcar.

Ante cualquiera de las dos situaciones descritas, ARAG le indemnizará de acuerdo al siguiente baremo:

### **Salida de un vuelo no previsto o de un transporte alternativo no previsto**

ARAG le indemnizará en esta situación por cada 6 horas completas de retraso, con el límite indicado en las condiciones particulares.

### **Por cambio de hoteles y/o apartamentos**

ARAG le indemnizará en esta situación por cambio de hotel o apartamento, siempre que el cambio sea de inferior categoría al inicialmente previsto y hasta el límite indicado en las condiciones particulares.

# Guía práctica de su seguro

**¿Qué no cubre esta garantía?** Quedan excluidos los supuestos de conflictos sociales y todas aquellas situaciones que se indican en las condiciones generales.

Recuerde que el pago de las indemnizaciones no se puede acumular con la garantía de Demoras y pérdidas de servicios.

## Gastos de gestión por la pérdida o robo de documentos

Con esta garantía ARAG le indemnizará hasta el límite indicado en las condiciones particulares los gastos de gestión y obtención por la pérdida o robo de tarjetas de crédito, cheques bancarios, de viaje, de gasolina, billetes de transporte, pasaporte o visados, siempre que ocurran durante su viaje y estancia.

**¿Qué no cubre esta garantía?** Quedan excluidos los perjuicios derivados por la pérdida o robo de los objetos mencionados o de su utilización indebida por terceras personas.

## Pérdida de las llaves de la vivienda habitual

Si al regresar de su viaje ha perdido, le han robado o simplemente ha extraviado las llaves de su vivienda habitual y necesitara los servicios de un cerrajero, con esta garantía ARAG asumirá los gastos ocasionados hasta el límite indicado en las condiciones particulares, previa presentación de factura.

## Servicio de intérprete

Imagínese que está de viaje por una de las zonas rurales de China y que en cualquiera

de las garantías asistenciales cubiertas necesitara a un intérprete de chino. Con esta garantía usted tendría un profesional del idioma asiático que le haría de intérprete de las circunstancias y necesidades que pudiera tener.

## Pérdida de clases

Si usted, como estudiante, ha tenido que ser hospitalizado por enfermedad o accidente durante un mínimo de 5 días, ARAG le indemnizará como compensación. Y en concepto de clases perdidas le indemnizará hasta el límite indicado en las condiciones particulares.

## Desplazamiento de un familiar en caso de fallecimiento

En caso de fallecimiento del asegurado, ARAG se encargará del desplazamiento de un familiar hasta el lugar de la defunción. Para que pueda acompañar al difunto en el viaje de repatriación.

## Gastos de secuestro

Parece inverosímil pero puede suceder. En caso de secuestro del medio de transporte público en el que usted viaje, ARAG le pagará bien para que pueda continuar con su viaje bien para que pueda regresar a su domicilio, hasta el límite indicado en las condiciones particulares.

## Servicio de información

Si usted necesita información sobre su próximo destino de vacaciones, con esta garantía contratada podrá recibir cualquier información que necesite como por ejemplo, formalidades de entrada tipo visados o vacunas, régimen económico o político, población, idioma, situación sanitaria, etc.

## Defensa de la responsabilidad penal en el extranjero

Si le acusan penalmente en el ámbito de su vida particular y con motivo del viaje o desplazamiento, ARAG le garantizará su defensa ante los tribunales extranjeros.



Si usted estando de vacaciones en Londres tiene un incidente y le denuncian, llame a ARAG para que se encargue de defenderle. Olvídese de buscar abogados en otro país y déjelo en manos de expertos.

**¿Qué no cubre esta garantía?** Quedan excluidos los actos que cause de forma deliberada, según sentencia judicial firme.

## Información legal en el extranjero

Esta garantía le ayudará en aquellas situaciones en las que tuviera la necesidad de hacer una consulta legal ante un problema jurídico con terceras personas, relacionado con un accidente sobrenvenido en su vida privada. ARAG le pondrá en contacto con un abogado para concertar una entrevista.

Este servicio quedará a su cargo y se facilitará en los países que mantengan relaciones diplomáticas con España, excepto en los casos de fuerza mayor.

## Reclamación de daños en el extranjero

Imagínese que estando de viaje tiene un accidente como ocupante de un autocar público y que por esa razón se rompe el brazo, ¿tiene derecho a reclamar por el daño que le han causado? Con esta garantía ARAG reclamará los daños y perjuicios que pueda sufrir en el extranjero, tanto si es como peatón, conductor de vehículos terres-

tres sin motor, ocupante de vehículos y embarcaciones de uso particular y pasajero de cualquier medio de transporte.

## Reclamación en contratos de compra en el extranjero

Esta garantía le servirá para reclamar sus derechos en aquellas situaciones de incumplimiento de los contratos de compra de bienes muebles celebrados en el extranjero con empresas extranjeras. Se entiende por bienes muebles los objetos de decoración, aparatos electrodomésticos, ajuar personal y alimentos siempre que sean de su propiedad y los utilice para su uso personal.

 Si usted está en Bruselas y se compra un teléfono móvil y a los pocos días sufre una avería, tiene la garantía en vigor. Si en la tienda donde lo compró no se quieren reparar aun estando en garantía, usted tiene derecho como consumidor. Llame a ARAG y nos encargaremos de reclamar sus derechos.

**¿Qué no cubre esta garantía?** Quedan excluidas las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, las joyas u obras de arte de valor superior a 3.000€.

## Reclamación en contratos de servicio en el extranjero

Esta garantía está pensada para ayudarle a reclamar en aquellas situaciones de incumplimiento de servicios que haya contratado, de forma personal y directamente, en el extranjero con una empresa extranjera: servicios médicos y hospitalarios; servicios de viajes, turísticos y de hostelería; servicios de limpieza, lavandería y tintorería; servicios oficiales de reparación de electrodomésticos.

# Guía práctica de su seguro

Solo quedan cubiertos los servicios que le afecten a su vida particular de los que sea titular y destinatario final.

✔ Suponga que estando en Berlín tiene un incidente en una tintorería porque le pierden una chaqueta de piel. Si el establecimiento no quiere indemnizarle, llame a ARAG. Nos encargaremos de reclamar una indemnización.

Además, tiene la opción de completar su seguro con garantías complementarias de Accidentes y de Responsabilidad civil. Porque durante un viaje pueden suceder muchos incidentes y queremos que esté protegido ante cualquier imprevisto.

## Cobertura complementaria de Accidentes personales

Si durante su viaje sufre un accidente y tiene contratado el seguro de Asistencia en Viaje con ARAG, tendrá cubierto el pago de indemnizaciones tanto si se trata de un caso de invalidez permanente, parcial o total, como en caso de fallecimiento.

Le aconsejamos que lea atentamente las condiciones generales en las que se detallan los grados de invalidez así como las exclusiones.

## Cobertura complementaria de Responsabilidad Civil (RC)

Hay situaciones en las que no hemos sido lo bastante cautelosos y, desgraciadamente, alguien puede haber sufrido un daño. Ante este tipo de situaciones usted podría ser demandado como responsable de daños corporales o materiales causados involuntariamente a terceros en sus personas, animales o cosas. Por este motivo, contar con la cobertura de RC es la mejor manera de estar protegido.

En estos casos, ARAG pagará una indemnización por los daños que usted cause de forma involuntaria.



Imagínese que estando de viaje rompe mobiliario de un restaurante y este le demanda por los daños que ha causado. Si tiene contratado el seguro complementario de responsabilidad civil, ARAG pagará una indemnización al establecimiento por los daños causados, siempre que se demuestre que la acción ha sido involuntaria.



## Testimonios de nuestros asegurados

### Repatriación desde Nueva York después de 7 meses

Lucía y Adolfo fueron de viaje a Nueva York para disfrutar de una semana de vacaciones. Pero el segundo día, un taxi atropelló a Lucía provocándole lesiones muy graves en la cabeza. Fue trasladada de urgencias a un hospital para ser atendida y, tras un primer diagnóstico, el equipo médico recomendó reposo absoluto en el mismo centro sin posibilidad de regresar a España, al menos, en un par de meses. Adolfo llamó a ARAG para ver qué podían hacer en su situación y muy preocupado explicó cómo el taxista se abalanzó sobre ellos, saltándose el semáforo en rojo y arrollando a su esposa. ARAG solicitó a Adolfo la documentación y pruebas del accidente. De esa manera obtuvo los datos del taxista. A partir de esa información, ARAG contactó con la compañía de seguros de la empresa de taxis para reclamar responsabilidades.

Además de realizar esas gestiones, ARAG mantuvo un contacto constante con Adolfo y con el equipo médico para conocer la evolución de Lucía. Pasaron 7 meses hasta que los médicos permitieron el regreso de Lucía a España. En ese momento, Adolfo llamó a ARAG para solicitar la repatriación para que su mujer fuera tratada cerca de su familia y en su ciudad natal. El regreso lo organizó ARAG teniendo en cuenta las dificultades y por ello solicitó una unidad médica instalada dentro de un avión desde Nueva York hasta Frankfurt. Una vez en Frankfurt proporcionó otro avión sanitario hasta España para atender de la mejor forma posible a Lucía. Y finalmente, el traslado hasta el hospital de su ciudad natal.

**Un accidente como este te cambia la vida, pero si sucede lejos de tu familia es todavía más grave. Afortunadamente, el matrimonio contrató ARAG Viajeros a su Medida. ARAG se encargó de reclamar al causante de los daños y organizó, finalmente, la repatriación de ambos hasta su casa.**

## Siguieron de viaje por Camboya

Christian y Elisenda disfrutaban de su viaje de novios en Camboya. Estaban encantados con el país y su gente. En una excursión con guía les robaron la mochila con toda la documentación, tarjetas de crédito, dinero y la cámara de fotos. Se quedaron muy preocupados porque no sabían qué debían hacer. Christian decidió que la mejor opción era llamar a su madre para que hiciera de intermediaria con ARAG, con quien tenía un seguro de asistencia en viaje.

Por otro lado, la pareja fue a la embajada española en Camboya para que les ayudara con los trámites de denuncia y con el problema de los pasaportes. La madre de Christian llamó a ARAG y contó cuál era la situación de su hijo y su mujer. Explicó que necesitaban dinero para continuar con su viaje porque se habían quedado sin dinero y sin tarjetas. ARAG tramitó un adelanto de dinero. El envío de dinero se tuvo que organizar en metálico y a través de un corresponsal en Camboya que les diera el dinero en mano, pues era la única solución porque no tenían tarjetas de crédito. La madre informó a Christian de la solución encontrada por ARAG y él y Elisenda estaban muy contentos porque podrían seguir con su viaje.

**Los descuidos pueden originar problemas muy serios y más cuando estás de viaje en el extranjero. Afortunadamente, Christian contrató un seguro de ARAG Viajeros a su Medida que le permitió continuar con su deseado viaje de novios sin tener que volver antes de tiempo.**



Viaje tranquilo y protegido con  
**ARAG Viajeros a su Medida**

Nuestra central operativa le atenderá rápidamente  
las **24 horas** del día los **365 días del año**.

Un equipo humano multilingüe que colabora día a  
día con una **amplia red de proveedores**  
a nivel nacional e internacional.

Recuerde que para resolver cualquier incidencia  
durante su viaje puede llamar todas las veces que  
necesite al **933 001 050**.

**[www.arag.es](http://www.arag.es)**

Síguenos en:



## Condiciones generales

El presente contrato de seguro se rige por lo convenido en estas Condiciones Generales y en las Particulares de la póliza, de conformidad con lo establecido en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, y en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.



## Definiciones que interesa conocer

### **Asegurador**

ARAG SE, Sucursal en España que asume el riesgo definido en la póliza.

### **Tomador del Seguro**

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

### **Asegurado**

La persona física relacionada en las Condiciones Particulares que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato.

### **Familiar**

Cónyuge, pareja de hecho, o persona que como tal conviva con el Asegurado, padres, suegros, hijos o hermanos del Asegurado.

### **Póliza**

El documento contractual que contiene las Condiciones Reguladoras del Seguro. Forman parte integrante del mismo las Condiciones Generales, las Particulares

que individualizan el riesgo, y los suplementos o apéndices que se emitan al mismo para completarlo o modificarlo.

### **Prima**

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



## Condiciones Generales

1. Objeto del seguro
  2. Asegurados
  3. Validez temporal
  4. Ámbito territorial
  5. Pago de primas
  6. Información sobre el riesgo
  7. Garantías cubiertas
  9. Exclusiones
  10. Límites
  11. Declaración de un siniestro
  12. Disposiciones adicionales
  13. Subrogación
  14. Prescripción
  15. Indicación
  16. Quejas y reclamaciones
- Seguro complementario de accidentes personales
- Seguro de accidentes personales
- Seguro complementario de responsabilidad civil
- Seguro de responsabilidad civil privada

## 1. Objeto del seguro

Por el presente contrato de seguro de Asistencia en Viaje, el Asegurado que se desplace dentro del ámbito territorial cubierto tendrá derecho a las distintas prestaciones asistenciales que integran el sistema de protección al viajero.

Para la formalización de la póliza será necesaria la contratación del bloque A de garantías básicas, siendo optativo el contratar las garantías comprendidas en el bloque B de garantías opcionales.

En todo caso, **las garantías efectivamente contratadas se indicarán en las Condiciones Particulares de la póliza.**

## 2. Asegurados

El Tomador del interés asegurado, o las personas físicas relacionadas en las Condiciones Particulares, en caso de Póliza Colectiva.

## 3. Validez temporal

**La póliza deberá contratarse antes del inicio del viaje.**

En las Pólizas Temporales **la duración será la especificada en las Condiciones Particulares.**

## 4. Ámbito territorial

**Las garantías descritas en esta póliza son válidas para eventos que se produzcan en España, o en Europa, o en todo el mundo, de acuerdo con lo que se especifique en las Condiciones Particulares.**

**La garantía de Asistencia Médica y Sanitaria descrita en el artículo 7.1, será de aplicación cuando el Asegurado se halle a más de 100 Km de su domicilio habitual.**

**El resto de las prestaciones amparadas por esta póliza, tendrán lugar cuando el Asegurado se encuentre a más de 20 Km de su domicilio habitual.**

## 5. Pago de primas

El Tomador del seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la formalización del contrato. Las sucesivas primas deberán hacerse efectivas en los correspondientes vencimientos.

Si en las Condiciones Particulares no se determina otro lugar para el pago de la prima, esta ha de abonarse en el domicilio del Tomador del seguro.

En caso de impago de la prima, si se trata de la primera anualidad, no co-

menzarán los efectos de la cobertura y el Asegurador podrá resolver o exigir el pago de la prima pactada. El impago de las anualidades sucesivas producirá, una vez transcurrido un mes de su vencimiento, la suspensión de las garantías de la póliza. **En todo caso, la cobertura tomará efecto a las 24 horas del día en que el Asegurado pague la prima.**

## 6. Información sobre el riesgo

El Tomador del seguro tiene el deber de declarar a ARAG, antes de la formalización del contrato, todas las circunstancias por él conocidas que puedan influir en la valoración del riesgo, de acuerdo al cuestionario que se le someta. Quedará exonerado de tal deber si ARAG no le somete cuestionario o cuando, aun sometiéndoselo, se trate de circunstancias que puedan influir en la valoración del riesgo y que no estén comprendidas en él.

El Asegurador puede rescindir el contrato en el plazo de un mes, a contar desde el momento en que llegue a su conocimiento la reserva o inexactitud de la declaración del Tomador.

Durante la vigencia del contrato, el Asegurado debe comunicar al Asegurador, tan pronto como le sea posible, la altera-

ción de los factores y las circunstancias declaradas en el cuestionario al que se hace mención en este artículo que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por el Asegurador en el momento de la perfección del contrato, no lo habría concluido o lo habría hecho en condiciones más gravosas.

Conocida una agravación del riesgo, ARAG puede, en el plazo de un mes, proponer la modificación del contrato o proceder a su rescisión.

Si se produce una disminución del riesgo, el Asegurado tiene derecho, a partir de la próxima anualidad, a la reducción del importe de la prima en la proporción correspondiente.

## 7. Garantías cubiertas

En caso de ocurrencia de un siniestro amparado por la presente póliza, ARAG, tan pronto sea notificado conforme al procedimiento indicado en el Artículo 11, garantiza la prestación de los siguientes servicios contratados:

### A) Garantías Básicas

#### 7.1. Asistencia médica y sanitaria

ARAG tomará a su cargo los gastos correspondientes a la intervención de los

## Condiciones Generales

profesionales y establecimientos sanitarios requeridos para la atención del Asegurado, enfermo o herido, siempre que dicha intervención se haya efectuado de conformidad con el equipo médico del Asegurador.

Quedan expresamente incluidos, sin que la enumeración tenga carácter limitativo y siempre que la gravedad del caso lo requiera, los siguientes servicios:

- a) Atención por equipos médicos de emergencia.
- b) Exámenes médicos complementarios.
- c) Hospitalizaciones, tratamientos médicos e intervenciones quirúrgicas.
- d) Suministro de medicamentos en internado, o reintegro de su costo en lesiones o enfermedades que no requieran hospitalización. **Se excluye de esta cobertura el pago sucesivo de aquellos medicamentos o gastos farmacéuticos que se deriven de cualquier proceso que adquiera un carácter crónico.**
- e) Atención de problemas odontológicos agudos, entendiéndose por tales los que por infección o trauma, requieran un tratamiento de urgencia.

Asimismo, los gastos odontológicos también serán objeto de cobertura **has-**

**ta el límite especificado en las Condiciones Particulares del contrato.**

En caso de urgencia vital como consecuencia de una complicación imprevisible de una enfermedad crónica, congénita o preexistente, ARAG se hará cargo **únicamente de los gastos de una primera asistencia sanitaria realizada con carácter de urgencia y dentro de las primeras 24 horas a contar desde su ingreso en el centro hospitalario.**

**Los gastos cubiertos por esta causa no podrán superar en ningún caso el 10% de la suma asegurada para la garantía de Asistencia médica sanitaria.**

Salvo en caso de emergencia o fuerza mayor acreditada, será el Asegurador el que, a través de su equipo médico, dictaminará a qué centro médico se derivará al Asegurado en función de la lesión o enfermedad sufrida por este.

En el caso de enfermedades o accidentes ocurridos dentro del ámbito de cobertura contratado, si el pronóstico del equipo médico del Asegurador dictamina que dada la gravedad del caso el Asegurado **precisa de un tratamiento de larga duración**, ARAG procederá al traslado del Asegurado a su lugar de residencia habitual al objeto de que pueda recibir dicho tratamiento por los medios de asistencia sanitaria habituales en su

lugar de residencia. **En el supuesto de que el Asegurado no acepte dicho traslado, inmediatamente cesarán las obligaciones del Asegurador respecto al pago de los servicios amparados por la presente garantía.**

**Se entenderá por tratamiento de larga duración todo tratamiento que supere los 60 días a contar desde la fecha que se efectuó el diagnóstico.**

## **7.2. Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos**

En caso de accidente o enfermedad sobrevenida del Asegurado, ARAG se hará cargo de:

- a) Los gastos de traslado en ambulancia hasta la clínica u hospital más próximo.
- b) El control por parte de su Equipo Médico, en contacto con el médico que atiende al Asegurado herido o enfermo, para determinar las medidas convenientes al mejor tratamiento a seguir y el medio más idóneo para su eventual traslado hasta otro centro hospitalario más adecuado o hasta su domicilio.
- c) Los gastos de traslado del herido o enfermo, por el medio de transporte más adecuado, hasta el centro hospitalario prescrito o a su domicilio habitual.

**El medio de transporte utilizado en cada caso se decidirá por el Equipo Médico de ARAG en función de la urgencia y gravedad del caso.**

**Exclusivamente en Europa, y siempre a criterio del Equipo Médico de ARAG, podrá utilizarse un avión sanitario especialmente acondicionado.**

Si el Asegurado fuera ingresado en un centro hospitalario no cercano a su domicilio, ARAG se hará cargo, en su momento, del subsiguiente traslado hasta el mismo.

**En el supuesto de que el Asegurado no tenga su residencia habitual en España, se le repatriará hasta el lugar de inicio del viaje en España.**

## **7.4. Repatriación o transporte del Asegurado fallecido**

En caso de defunción de un Asegurado, ARAG organizará el traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación en España y se hará cargo de los gastos del mismo. En dichos gastos se entenderán incluidos los de acondicionamiento post-mortem de acuerdo con los requisitos legales.

**No estarán comprendidos los gastos de inhumación y ceremonia.**



## Condiciones Generales

ARAG tomará a su cargo el regreso a su domicilio de los demás Asegurados, cuando estos no pudieran hacerlo por los medios inicialmente previstos.

**En el supuesto de que el Asegurado no tenga su residencia habitual en España, se le repatriará hasta el lugar de inicio del viaje en España.**

### B) Garantías Opcionales

#### 7.3. Convalecencia en hotel

Si el Asegurado enfermo o herido no puede regresar a su domicilio por prescripción médica, ARAG tomará a su cargo los gastos de hotel motivados por la prórroga de estancia, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares del presente contrato.**

#### 7.5. Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar

Si cualquiera de los Asegurados debe interrumpir su viaje a causa del fallecimiento de un familiar, entendiéndose por tal lo establecido en las Condiciones Generales de la Póliza, ARAG tomará a su cargo el transporte, ida y vuelta, en avión (clase turista) o tren (1ª clase), desde el lugar en que se encuentre al de inhumación en España.

Alternativamente a su elección, el Ase-

gurado podrá optar por dos billetes de avión (clase turista) o tren (1ª clase), hasta su domicilio habitual en España.

#### 7.6. Robo y daños materiales al equipaje

Se garantiza la indemnización por daños y pérdidas materiales del equipaje o efectos personales del Asegurado en caso de robo, pérdida total o parcial debida al transportista o daños a consecuencia de incendio o agresión, ocurridos durante el transcurso del viaje, hasta el máximo establecido en las Condiciones Particulares de la póliza.

**Las cámaras y complementos de fotografía, radiofonía, de registro de sonido o de la imagen, equipos electrónicos, así como sus accesorios, quedan comprendidos hasta el 50% de la suma asegurada sobre el conjunto del equipaje.**

**Esta indemnización será siempre en exceso de las percibidas de la compañía de transporte y con carácter complementario, debiendo presentarse, para proceder al cobro de la misma, el justificante de haber percibido la indemnización correspondiente de la empresa transportista, así como la relación detallada del equipaje y su valor estimado.**

**Se excluye el hurto y el simple extra-**

**vío por causa del propio Asegurado, así como las joyas, el dinero, documentos, objetos de valor y material deportivo e informático.**

**A los efectos de la citada exclusión, se entenderá por:**

- **Joyas: conjunto de objetos de oro, platino, perlas o piedras preciosas.**
- **Objetos de valor: el conjunto de objetos de plata, cuadros y obras de arte, todo tipo de colecciones, y pelotería fina.**

**Para hacer efectiva la prestación en caso de robo, será necesaria la presentación previa de la denuncia ante las autoridades competentes.**

### **8.1. Ayuda a los familiares en el domicilio del Asegurado hospitalizado**

Si el Asegurado debiera permanecer hospitalizado por enfermedad o accidente, durante su viaje cubierto dentro de las garantías del presente contrato, y se hiciera necesaria, por un motivo grave y urgente debidamente justificado, la presencia de una persona en su domicilio habitual, ARAG organizará y tomará a su cargo el viaje de ida y vuelta en avión de línea regular (clase turista) o en tren (primera clase) de la persona que designe el asegurado y que sea residente en

España para que se traslade al domicilio del Asegurado, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares.**

### **8.2. Repatriación o transporte de los demás Asegurados**

Cuando en aplicación de la garantía de Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos, se haya repatriado o trasladado, por enfermedad o accidente, a uno de los Asegurados y ello impida a su cónyuge, ascendientes o descendientes en primer grado, o hermanos, la continuación del viaje por los medios inicialmente previstos, ARAG se hará cargo del transporte de los mismos a su domicilio o al lugar de hospitalización.

### **8.3. Repatriación o transporte de menores o disminuidos**

Si el Asegurado repatriado o trasladado en aplicación de la garantía de Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos, viajara en la única compañía de menores de quince años o personas con disminución psíquica o física, ARAG organizará y tomará a su cargo el desplazamiento, ida y vuelta, de una azafata o de una persona designada por el Asegurado, a fin de acompañarlos en el regreso a su domicilio.

### **8.4. Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización**

## Condiciones Generales

Si el estado del Asegurado enfermo o herido, requiere su hospitalización **durante un período superior a 5 días**, ARAG 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.

Si la hospitalización se produce en el extranjero, ARAG además abonará, en concepto de gastos de estancia del acompañante y contra la presentación de las facturas correspondientes, **hasta el límite de euros y días especificado en las Condiciones Particulares de la presente póliza.**

### **8.5. Regreso anticipado por hospitalización de un familiar**

En el caso de que uno de los Asegurados deba interrumpir su viaje a causa de la hospitalización de un familiar, entendiéndose por tal según lo establecido en las Condiciones Generales de la póliza, como consecuencia de un accidente o enfermedad grave que exija su internamiento **por un periodo mínimo de 5 días, y el mismo se haya producido después de la fecha de inicio del viaje**, ARAG se hará cargo del transporte hasta la localidad en la que tenga su residencia habitual en España.

Asimismo, ARAG se hará cargo de un segundo billete para el transporte de la

persona que acompañaba en el mismo viaje al Asegurado que anticipó su regreso, siempre que esta segunda persona se encuentre asegurada por esta póliza.

### **8.6. Regreso anticipado por siniestro grave en el hogar o local profesional del Asegurado**

ARAG pondrá a disposición del Asegurado un billete de transporte para el regreso a su domicilio en España, en caso de que este deba interrumpir el viaje por daños graves en su residencia principal o secundaria o en local profesional del Asegurado **siempre que sea este el explotador directo o ejerza una profesión liberal en el mismo.** Los daños deberán ser ocasionados por incendio, en el que haya dado lugar a la intervención de los bomberos, por robo consumado y denunciado a las autoridades policiales, o bien por inundación grave.

En todos estos casos deberá ser imprescindible la presencia del Asegurado, siempre que estas situaciones no hayan podido ser solucionadas por algún familiar o persona de confianza. El evento que justifique el regreso anticipado deberá haberse producido después de la fecha de inicio del viaje.

Si el Asegurado viaja acompañado de otra persona también asegurada en esta póliza, ARAG se hará cargo de un billete para su regreso.

**El límite económico máximo de esta garantía se establece en las Condiciones Particulares del presente contrato.**

### **8.7. Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados**

En caso de pérdida de equipajes en vuelo regular, ARAG arbitrará todos los medios a su alcance para posibilitar su localización, informar al Asegurado de las novedades que al respecto se produzcan y, en su caso, hacerlo llegar a manos del beneficiario sin cargo alguno para el mismo.

### **8.8. Envío de objetos olvidados o robados durante el viaje**

ARAG organizará y tomará a su cargo el coste del envío de los objetos robados y posteriormente recuperados, o simplemente olvidados por el Asegurado, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares, siempre que el coste conjunto de dichos objetos supere la cuantía de dicho límite.**

### **8.9. Demora en la entrega del equipaje facturado**

ARAG se hará cargo hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares, previa presentación de las facturas correspondientes, de la compra de artículos de primera necesidad, ocasionados por **una demora de 12 o más horas** en

la entrega del equipaje facturado. **En ningún caso esta indemnización puede ser acumulada a la indemnización por la garantía del artículo 7.6. "Robo y daños materiales al equipaje".**

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. Para la prestación de esta garantía, el Asegurado deberá aportar al Asegurador documento acreditativo que especifique la ocurrencia de la demora y su duración, expedido por la empresa porteadora.**

### **8.10. Demora del viaje en la salida del medio de transporte**

ARAG reembolsará los gastos ocasionados por la circunstancia descrita y garantizada en el párrafo siguiente y que afecten a los servicios contratados por el Asegurado en su viaje.

Cuando la salida del medio de transporte público elegido por el Asegurado se demore, **como mínimo 6 horas**, ARAG reembolsará contra la presentación de los justificantes y facturas oportunas, los gastos adicionales de hotel, manutención y transporte como consecuencia de la demora.

**En las Condiciones Particulares se es-**

**tablece el límite máximo de cobertura.**

**Quedan excluidos los supuestos de conflictos sociales (tales como huelgas, cierres patronales, manifestaciones, sabotajes, restricción de la libre circulación, etc.), además de los casos que se detallan en el Artículo 9, de las Exclusiones generales.**

### **8.11. Gastos de anulación de viaje**

ARAG garantiza **hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares de la póliza, y a reserva de las exclusiones que se mencionan en estas Condiciones Generales**, el reembolso de los gastos por anulación de viaje que se produzcan a cargo del Asegurado y que le sean facturados por aplicación de las condiciones generales de venta de la Agencia, o de cualquiera de los proveedores del viaje, **siempre que anule el mismo antes de la iniciación de este y por una de la causas siguientes sobrevenidas después de la suscripción del seguro:**

**1.** Debido al fallecimiento, a la hospitalización **como mínimo de una noche**, enfermedad grave o accidente corporal grave:

**a)** Del Asegurado o de alguno de sus familiares, entendiéndose por tales según lo establecido en las Condiciones Generales de la póliza.

**b)** De la persona encargada durante el viaje del Asegurado, de la custodia, en la residencia habitual, de los hijos menores de edad o disminuidos.

**c)** Del sustituto directo del Asegurado, en su puesto de trabajo, siempre que esta circunstancia impida a este la realización del viaje por exigencia de la Empresa de la que es empleado.

En relación con el Asegurado, por “Enfermedad grave” se entiende una alteración de la salud que implique hospitalización o necesidad de guardar cama, **dentro de los 7 días previos al viaje, y que médicamente, imposibilite el inicio del viaje en la fecha prevista.**

Por “Accidente grave” se entiende un daño corporal, no intencionado por parte de la víctima, proveniente de la acción súbita de una causa externa y que, a juicio de un profesional médico, imposibilite el inicio del viaje del Asegurado en la fecha prevista, o conlleve riesgo de muerte para alguno de los familiares citados.

Cuando la enfermedad afecte a alguna de las personas citadas, distintas del Asegurado, se entenderá como grave cuando **implique hospitalización mínima de una noche o necesidad de guardar cama por un periodo de al menos 3 días**, o conlleve riesgo de muerte inminente.

2. Convocatoria del Asegurado como parte, testigo o jurado en un Tribunal Civil, Penal, Laboral.

3. La convocatoria como miembro de una mesa electoral para las elecciones de ámbito estatal, autonómico o municipal.

4. La Presentación a exámenes de oposiciones oficiales convocadas a través de un organismo público con posterioridad a la suscripción del seguro. Esta presentación puede ser tanto en calidad de opositor o como miembro del tribunal.

5. Los daños graves ocasionados por incendio, explosión, robo o por la fuerza de la naturaleza, en su residencia principal o secundaria, o en su local profesional si el asegurado ejerce una profesión liberal o dirige una empresa y fuese necesaria imperativamente su presencia.

6. Debido al despido laboral del Asegurado. **En ningún caso entrará en vigor esta garantía por término del contrato laboral, renuncia voluntaria o por la no superación del período de prueba. En todo caso, el seguro deberá haberse suscrito antes de la comunicación escrita por parte de la Empresa al trabajador.**

7. La incorporación a un nuevo puesto de trabajo, en una empresa distinta a la que desempeñaba el trabajo, **con contrato**

**laboral superior a un año** y siempre que la incorporación se produzca con posterioridad a la inscripción del viaje y, por lo tanto, a la suscripción del Seguro.

8. Declaración de la renta realizada paralelamente, efectuada por el Ministerio de Economía y Hacienda que de como resultado un importe a pagar por el Asegurado **superior a 600 €.**

9. Acto de piratería aérea, terrestre o naval que imposibilite al asegurado iniciar su viaje en las fechas previstas.

10. Llamada para intervención quirúrgica del asegurado, así como de pruebas médicas previas a dicha intervención. (Incluye trasplante de órganos como receptor o donante).

11. Llamada para pruebas médicas del asegurado o familiares de primer o segundo grado, realizadas por la Sanidad Pública con carácter de urgencia, siempre que estén justificadas por la gravedad del caso.

12. Complicaciones graves en el estado de embarazo que, por prescripción médica, obliguen a guardar reposo o exijan la hospitalización del Asegurado, su cónyuge, o pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con el asegurado, siempre que dichas complicaciones se hayan produ-



## Condiciones Generales

cido después de la contratación de la póliza y pongan en grave riesgo la continuidad o el necesario desarrollo de dicho embarazo.

**13.** Parto prematuro de la asegurada.

**14.** Retención policial del Asegurado, ocurrida con posterioridad a la suscripción del seguro, que coincida con las fechas del viaje.

**15.** Citación judicial para el trámite de divorcio que se produzca con posterioridad a la suscripción del viaje y coincida con la fecha del mismo.

**16.** Requerimiento de forma urgente para incorporarse a las fuerzas armadas, a la policía o a los servicios de bomberos, siempre y cuando se notifique la incorporación con posterioridad a la suscripción del seguro.

En caso de que por cualquiera de las causas previstas en este apartado de GASTOS DE ANULACIÓN DE VIAJE, el Asegurado realizara una cesión del mismo a favor de otra persona, quedarán garantizados los gastos adicionales que se produzcan por el cambio de titular de la reserva.

**En todo caso, es requisito indispensable que dicha garantía se haya suscrito y comunicado a ARAG, en el**

**momento de la inscripción o confirmación del viaje.**

**Exclusiones específicas de la garantía de gastos de anulación de viaje:**

**Además de lo indicado en el Artículo 9 Exclusiones de las presentes Condiciones Generales del seguro, no se garantizan las anulaciones de viajes que tengan su origen en:**

**a) Un tratamiento estético, una cura, una contraindicación de viaje aéreo, la falta o contraindicación de vacunación, la imposibilidad de seguir en ciertos destinos el tratamiento medicinal preventivo aconsejado, la interrupción voluntaria de embarazos, el alcoholismo, el consumo de drogas y estupefacientes, salvo que estos hayan sido prescritos por un médico y se consuman de forma indicada.**

**b) Enfermedades psíquicas, mentales o nerviosas y depresiones sin hospitalización, o que justifique una hospitalización inferior a siete días. Las dolencias o enfermedades crónicas, congénitas o preexistentes, así como sus consecuencias.**

**c) Enfermedades que estén siendo tratadas o precisen cuidados médicos dentro de los 30 días anteriores,**

- tanto a la fecha de la reserva del viaje, como a la fecha de inclusión en el seguro.
- d) La participación en apuestas, concursos, competiciones, duelos, crímenes, riñas, salvo en casos de legítima defensa.
  - e) Epidemias, pandemias, cuarentena médica, polución y catástrofes naturales tanto en el país de origen como en el país de destino de viaje.
  - f) Guerra (Civil o extranjera), declarada o no, motines, movimientos populares, actos de terrorismo, todo efecto de una fuente de radiactividad, así como la inobservancia consciente de las prohibiciones oficiales.
  - g) La no presentación por cualquier causa de los documentos indispensables en todo viaje, tales como pasaporte, visado, billetes, carnet o certificado de vacunación.
  - h) Los actos dolosos, así como las autolesiones causadas intencionadamente, el suicidio o el intento de suicidio.

## 8.12. Reembolso de vacaciones no disfrutadas

ARAG reembolsará **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares, y a reserva de las exclusiones que se mencionan en estas Condiciones Generales**, una cantidad por día de vacaciones no disfrutadas. Esta cantidad se obtendrá **dividiendo el capital garantizado entre el número de días previstos para el viaje, y se indemnizará multiplicando por el número de días de vacaciones no disfrutadas, previa justificación del costo de las vacaciones.**

Esta garantía será exclusivamente de aplicación cuando el Asegurado se viera en la obligación de interrumpir anticipadamente su viaje y tuviera que regresar a su domicilio por cualquiera de las causas mencionadas en la garantía de Gastos de Anulación de Viaje y sujeta también a sus exclusiones específicas, sucedidas con posterioridad al inicio del viaje y no conocidas previamente por el Asegurado.

## 8.13. Transmisión de mensajes urgentes

ARAG se hará cargo de transmitir los mensajes urgentes que le encarguen los Asegurados, a consecuencia de los siniestros cubiertos por las presentes garantías.

## 8.14. Envío de medicamentos en el extranjero

En el caso de que el Asegurado, estando

## Condiciones Generales

en el extranjero, necesite un medicamento que no pueda adquirir en dicho lugar, ARAG se encargará de localizarlo y enviárselo por el conducto más rápido y con sujeción a las legislaciones locales.

**Quedan excluidos los casos de abandono de fabricación del medicamento y su no disponibilidad en los canales habituales de distribución en España.**

**El Asegurado tendrá que reembolsar al Asegurador el coste del medicamento, a la presentación de la factura de compra del mencionado medicamento.**

### **8.15. Adelanto de fondos monetarios en el extranjero**

En caso de que el Asegurado no pueda obtener fondos económicos por los medios inicialmente previstos, tales como travel cheques, tarjetas de crédito, transferencia bancaria o similares, y esto se convierta en una imposibilidad para proseguir su viaje, ARAG adelantará, siempre que se le haga entrega de un aval o garantía que asegure el cobro del anticipo, **hasta la cantidad máxima indicada en las Condiciones Particulares de la póliza. En cualquier caso las cantidades deberán ser devueltas en el plazo máximo de treinta días.**

### **8.16. Demoras y pérdidas de servicios**

ARAG reembolsará los gastos o daños ocasionados por cualquier circunstancia

descrita y garantizada por los apartados siguientes y que afecten a los servicios contratados por el Asegurado en su viaje con la Agencia Mayorista.

**Quedan excluidos los supuestos de conflictos sociales, además de los casos que se detallan en el Artículo 9, de las Exclusiones generales.**

#### **8.16.1 Demora del 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**, ARAG reembolsará **contra la presentación de los justificantes y facturas oportunas**, los gastos adicionales de hotel, manutención y transporte como consecuencia de la demora.

**En las Condiciones Particulares se establece el límite máximo de cobertura.**

#### **8.16.2 Extensión de viaje obligada**

Cuando por causas ajenas al organizador del viaje el Asegurado deba permanecer inmovilizado en el transcurso del viaje, ARAG se hará cargo, **previa presentación de los justificantes y facturas oportunas, de los gastos que se causen en esta situación.**

**En las Condiciones Particulares se establece el límite máximo de cobertura.**

### **8.16.3 Demora en la llegada del medio de transporte**

Cuando la llegada del medio de transporte público elegido por el Asegurado se retrase sobre el horario previsto más de 3 horas, ARAG reembolsará **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares**, los gastos justificados e imprevistos, generados por dicha demora, para continuar o concluir el viaje; **siempre que estos gastos no hayan sido abonados por el transportista responsable de la demora.**

**Estas garantías no podrán ser acumuladas, ni complementarias entre sí, ya que producida la primera causa de indemnización por el concepto de demora, quedan eliminadas las demás, siempre que tengan su origen en una misma causa.**

Los gastos cubiertos por estas garantías se refieren, en todo caso, a los incurridos en el lugar donde se produzca la demora.

### **8.17. Cambio de servicios inicialmente contratados**

En caso de overbooking o cancelación de última hora, tanto de plazas aéreas como hoteleras y que resulten ajenos a la organización de la agencia, ARAG in-

demnizará por persona Asegurada, de acuerdo con el siguiente baremo:

- **Salida de un vuelo no previsto: ARAG indemnizará por cada 6 horas completas de retraso, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares.**
- **Salida de un transporte alternativo no previsto: ARAG indemnizará por cada 6 horas completas de retraso, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares.**
- **Por cambio de hoteles / apartamentos: ARAG indemnizará hasta un máximo de 6 días por cambio de hotel o apartamento, siempre que este sea de inferior categoría al inicialmente previsto, y hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares.** Tal circunstancia sea comprobable mediante la presentación de la documentación relativa a la contratación del viaje y la correspondiente al hotel definitivamente utilizado.

**El pago de indemnizaciones a consecuencia de la aplicación de la presente garantía, no será acumulativa con la de la garantía del Artículo 8.16 "Demoras y pérdidas de servicios".**

El Asegurador, tratándose de garantías de pago de indemnización, se subroga en



## Condiciones Generales

las acciones y derechos del Asegurado, hasta el límite de la cantidad satisfecha, para reclamar contra el responsable de las demoras producidas y del cambio de categoría del hotel contratado.

**Quedan excluidos los supuestos de conflictos sociales, además de los casos que se detallan en el Artículo 9, de Exclusiones generales.**

### **8.18. Gastos de gestión por la pérdida o robo de documentos**

Quedan amparados los gastos de gestión y obtención, debidamente justificados, ocasionados por sustitución, que el Asegurado haya de hacer por la pérdida o robo de tarjetas de crédito, cheques bancarios, de viaje, de gasolina, billetes de transporte, pasaporte o visados, que ocurran durante el viaje y estancias, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares.**

**No son objeto de esta cobertura y, en consecuencia, no se indemnizarán, los perjuicios derivados de la pérdida o robo de los objetos mencionados o de su utilización indebida por terceras personas.**

### **8.19. Pérdida de las llaves de la vivienda habitual**

Si como consecuencia de la pérdida,

robo o simple extravío de las llaves de la vivienda habitual del Asegurado, durante el viaje garantizado por la presente póliza, el mismo tuviera necesidad de utilizar los servicios de un cerrajero para entrar en su vivienda al regreso de dicho viaje, ARAG tomará a su cargo los gastos ocasionados, **previa presentación de factura, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares.**

### **8.20. Servicio de Intérprete**

Si por cualquiera de las garantías asistenciales cubiertas por la presente póliza de Asistencia en Viaje, el Asegurado necesitara la presencia de un intérprete en una primera intervención, ARAG pondrá a su disposición una persona que posibilite una correcta traducción de las circunstancias y situaciones al Asegurado.

### **8.21. Pérdida de clases**

Si el estudiante Asegurado ha tenido que ser hospitalizado por enfermedad o accidente durante **un mínimo de 5 días, ARAG le indemnizará hasta límite indicado en las Condiciones Particulares**, como compensación y en concepto de clases perdidas.

### **8.22. Desplazamiento de un familiar en caso de fallecimiento**

En caso de fallecimiento de un Asegurado, ARAG organizará y tomará a su cargo el desplazamiento de un familiar hasta el lugar de la defunción para que pueda acompañar el cuerpo en el viaje de repatriación.

### **8.23. Gastos de secuestro**

En caso de secuestro del medio de transporte público, donde esté viajando el asegurado, ARAG pagará en concepto de gastos, **previa presentación de justificantes**, para la prosecución o retorno del viaje, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares.**

### **8.24. Servicio de información**

Cuando el Asegurado precise cualquier información relativa a los países que va a visitar, como por ejemplo formalidades de entrada, como visados y vacunas, régimen económico o político, población, idioma, situación sanitaria, etc., ARAG facilitará dicha información general, si esta le es demandada, mediante llamada telefónica a cobro revertido si lo desea, al número de teléfono indicado en la presente póliza.

### **8.25. Defensa de la responsabilidad penal en el extranjero**

ARAG garantiza la defensa de la responsabilidad penal del Asegurado, en los procesos que se le sigan ante tribunales

europeos en el ámbito de su vida particular y con motivo del viaje o desplazamiento objeto del seguro.

**Quedan excluidos los hechos deliberadamente causados por el Asegurado según sentencia judicial firme.**

**El límite máximo de Gastos y Fianzas para esta garantía se especifica en las Condiciones Particulares de la póliza.**

Así mismo y **hasta el mismo límite**, ARAG garantiza el reintegro de los gastos de defensa de la responsabilidad penal del Asegurado en los procesos que se le sigan en tribunales de países no europeos. Para proceder a dicho reintegro, el Asegurado deberá acreditar el motivo que ha originado tales gastos así como el importe de los mismos a través de las correspondientes facturas y recibos.

### **8.26. Información legal en el extranjero**

En el caso de que el Asegurado tuviera un problema jurídico con terceras personas, relacionado con un accidente sobrevenido en su vida privada, ARAG le pondrá en contacto con un Abogado, si existiera en la localidad, para concertar una entrevista con el Asegurado, **y a cargo de este.**

Este servicio se facilitará únicamente en los países que mantengan relaciones diplomáticas con España, excepto en los



## Condiciones Generales

casos de fuerza mayor o en caso de un suceso fuera del control del Asegurador.

**El Asegurador no se hace responsable del resultado obtenido con motivo de la consulta legal.**

### **8.27. Reclamación de daños en el extranjero**

ARAG garantiza la reclamación de daños y perjuicios que pueda sufrir el Asegurado en Europa como peatón, conductor de vehículos terrestres sin motor, ocupante de vehículos y embarcaciones de uso particular y pasajero de cualquier medio de transporte.

**No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos.**

En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.

**El límite máximo de Gastos para esta garantía se indica en las Condiciones Particulares de la póliza.**

Así mismo y **hasta el mismo límite**, ARAG garantiza el reintegro de los gastos de reclamación del Asegurado en los procesos que se le sigan en tribunales de países no europeos. Para proceder a dicho reintegro, el Asegurado deberá acreditar el motivo que ha originado

tales gastos así como el importe de los mismos a través de las correspondientes facturas y recibos.

### **8.28. Reclamación en contratos de compra en el extranjero**

ARAG garantiza la reclamación por el incumplimiento de los contratos de compra, celebrados en Europa con empresas extranjeras, que tengan por objeto bienes muebles y en los que el Asegurado sea parte.

A los efectos de la presente garantía, **se entenderán exclusivamente por bienes muebles los objetos de decoración, aparatos electrodomésticos, ajuar personal y alimentos, siempre que sean propiedad del Asegurado y los utilice para su uso personal.**

**Quedan excluidas de la cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas y las joyas u obras de arte cuyo valor unitario exceda de 3.000 euros.**

**El límite máximo de Gastos para esta garantía se indica en las Condiciones Particulares de la póliza.**

Así mismo y **hasta el mismo límite**, ARAG garantiza el reintegro de los gastos de reclamación del Asegurado en los

procesos que se le sigan en tribunales de países no europeos. Para proceder a dicho reintegro, el Asegurado deberá acreditar el motivo que ha originado tales gastos así como el importe de los mismos a través de las correspondientes facturas y recibos.

### **8.29. Reclamación en contratos de servicio en el extranjero**

ARAG garantiza la reclamación por el incumplimiento de los siguientes contratos de arrendamiento de servicios contratados personal y directamente por el Asegurado, celebrados en Europa con empresas extranjeras y cuya ejecución tenga lugar también en el extranjero:

- Servicios médicos y hospitalarios.
- Servicios de viajes, turísticos y de hostelería.
- Servicios de limpieza, lavandería y tintorería.
- Servicios oficiales de reparación de electrodomésticos, expresamente autorizados por el fabricante.

Solo quedan cubiertos los contratos de servicios que afecten a la vida particular del Asegurado y de los que éste sea titular y destinatario final.

**El límite máximo de Gastos para esta garantía se indica en las Condiciones Particulares de la póliza.**

Así mismo y **hasta el mismo límite**, ARAG garantiza el reintegro de los gastos de reclamación del Asegurado en los procesos que se le sigan en tribunales de países no europeos. Para proceder a dicho reintegro, el Asegurado deberá acreditar el motivo que ha originado tales gastos así como el importe de los mismos a través de las correspondientes facturas y recibos.

## **9. Exclusiones**

**Las garantías concertadas no comprenden:**

- a) Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquéllos en que concurra dolo o culpa grave por parte del mismo.**
- b) Las dolencias, enfermedades crónicas, congénitas y/o preexistentes, así como sus consecuencias, padecidas por el Asegurado con anterioridad al inicio del viaje o al momento de la suscripción del seguro.**
- c) La muerte por suicidio o las lesiones o enfermedades derivadas del intento o producidas intencionadamente por el Asegurado a sí mismo,**

y las derivadas de empresa criminal del Asegurado.

- d) Las enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión de alcohol, psicotrópicos, alucinógenos o cualquier droga o sustancia de similares características.
- e) Los tratamientos estéticos y el suministro o reposición de audífonos, lentillas, gafas, ortesis y prótesis en general, así como los gastos producidos por partos o embarazos y cualquier tipo de enfermedad mental.
- f) Las lesiones o enfermedades derivadas de la participación del Asegurado en apuestas, competiciones o pruebas deportivas, la práctica del esquí y de cualquier otro tipo de deportes de invierno o de los denominados de aventuras (incluyendo el senderismo, trekking y actividades similares), y el rescate de personas en mar, montaña o zonas desérticas.
- g) Los supuestos que dimanen, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, radiaciones radiactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios o actos terroristas.
- h) Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico de importe infe-

rior a lo estipulado en las Condiciones Particulares de la póliza.

- i) La utilización de avión sanitario salvo en Europa y siempre a criterio del Equipo Médico del Asegurador.

## 10. Límites

ARAG asumirá los gastos reseñados, dentro de los límites establecidos y hasta la cantidad máxima contratada para cada caso. Tratándose de hechos que tengan la misma causa y se hayan producido en un mismo tiempo, serán considerados como un siniestro único. ARAG estará obligado al pago de la prestación, salvo en el supuesto de que el siniestro haya sido causado por mala fe del Asegurado.

En las garantías que supongan el pago de una cantidad líquida en dinero, ARAG está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro. En cualquier supuesto, ARAG abonará, dentro de los 40 días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el importe mínimo de lo que pueda deber, según las circunstancias por él conocidas. Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro ARAG no hubiese realiza-

do dicha indemnización por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementara en un porcentaje equivalente al interés legal del dinero vigente en dicho momento, incrementado a su vez en un 50%.

## 11. Declaración de un siniestro

**Ante la producción de un siniestro que pueda dar lugar a las prestaciones cubiertas, el Asegurado deberá, indispensablemente, comunicarse con el servicio telefónico de urgencia establecido por ARAG, indicando el nombre del Asegurado, número de póliza, lugar y número de teléfono donde se encuentra, y tipo de asistencia que precise. Esta comunicación podrá hacerse a cobro revertido, en caso de imposibilidad el Asegurado podrá solicitar a la Aseguradora el reembolso del coste de las llamadas que realice a la Compañía, siempre que esté debidamente documentado y justificado.**

## 12. Disposiciones adicionales

**El Asegurador no asumirá obligación alguna en conexión con prestaciones que no le hayan sido solicita-**

**das o que no hayan sido efectuadas con su acuerdo previo, salvo en casos de fuerza mayor debidamente justificados.**

Cuando en la prestación de los servicios no fuera posible la intervención directa de ARAG, este estará obligado a reembolsar al Asegurado los gastos debidamente acreditados que deriven de tales servicios, dentro del plazo máximo de 40 días a partir de la presentación de los mismos.

## 13. Subrogación

Hasta la cuantía de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente póliza, ARAG quedará automáticamente subrogado en los derechos y acciones que puedan corresponder a los Asegurados o a sus herederos, así como a otros beneficiarios, contra terceras personas, físicas o jurídicas, como consecuencia del siniestro causante de la asistencia prestada.

De forma especial podrá ser ejercitado este derecho por ARAG frente a las empresas de transporte terrestre, fluvial, marítimo o aéreo, en lo referente a restitución, total o parcial, del coste de los billetes no utilizados por los Asegurados.

### 14. Prescripción

Las acciones que se deriven del contrato de seguro prescribirán en el término de dos años si se trata de seguro de daños y de cinco si el seguro es de personas.

### 15. Indicación

Si el contenido de la presente póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el Tomador del seguro podrá reclamar a la Compañía en el plazo de un mes, a contar desde la entrega de la póliza, para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin que se haya efectuado la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

En cualquier caso, **ARAG se reserva el derecho de solicitar al Asegurado la presentación de documentos o pruebas razonables al objeto de hacer efectivo el pago de la prestación solicitada.**

### 16. Quejas y reclamaciones

ARAG S.E., Sucursal en España dispone de un Departamento de Atención al Cliente (c/ Roger de Flor, 16, 08018 - Barcelona, e-mail: [dac@arag.es](mailto:dac@arag.es), web: [www.arag.es](http://www.arag.es)) para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus

asegurados les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, que serán atendidas y resueltas en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

En caso de disconformidad con la resolución adoptada por el Departamento de Atención al Cliente, o si ha transcurrido el plazo de un mes sin haber obtenido respuesta, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Paseo de la Castellana, 44, 28046 - Madrid, Teléfonos: 902 19 11 11 o 952 24 99 82, web: [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es))

## Seguro complementario de accidentes personales

### Definiciones

#### Accidente:

Se entiende por accidente la lesión corporal que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del Asegurado, que produzca invalidez permanente, y 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 considere previsible de acuerdo con el dictamen de los peritos médicos nombrados conforme a Ley.

#### Suma asegurada:

**Las cantidades fijadas en las Condiciones Particulares y Generales, el límite máximo de la indemnización a pagar por el Asegurador en caso de siniestro.**

#### Disconformidad en la evaluación en el grado de invalidez:

Si las partes se pusiesen de acuerdo sobre el importe y la forma de indem-

nización, el Asegurador deberá pagar la suma convenida. **En caso de disconformidad se estará a lo dispuesto en la Ley de Contrato de Seguro.**

#### Pago de indemnización:

- a) El Asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe que resulte del mismo. En cualquier supuesto, el Asegurador deberá efectuar, dentro de los cuarenta días, a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que el Asegurador pueda deber, según las circunstancias por él conocidas.
- b) Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro el Asegurador no hubiere realizado la reparación del daño o indemnizado su importe en metálico por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará en un porcentaje equivalente al interés legal del dinero vigente en dicho momento, incrementado a su vez en un 50%.
- 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 de 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, el Auto de Declaración de Herederos dictado por el Juzgado competente.
- Carta de exención sobre el 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.

## Seguro de accidentes personales

El Asegurador garantiza, **hasta la suma establecida en las condiciones particulares de la póliza, 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 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 euros para gastos de sepelio y para el riesgo de invalidez permanente hasta la suma fijada en las Condiciones Particulares.**

El límite de la indemnización se fijará:

### a) En caso de muerte:

Cuando resulte probado que la muerte, inmediata o sobrevinida 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 indemniza-

ción 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.

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 o de un pie, o de ambas piernas, o ambos pies, ceguera absoluta, parálisis completa, o cualquier otra lesión que le 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 o del índice ..... 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.**

## Condiciones Generales

La impotencia funcional absoluta y permanente en el miembro es asimilable a la pérdida total del mismo.

### Exclusiones

No están cubiertas por esta garantía:

- a) Las lesiones corporales que se produzcan en estado de enajenación mental, parálisis, apoplejía, diabetes, alcoholismo, toxicomanía, enfermedades de la médula espinal, sífilis, Sida, encefalitis, y, en general, cualquier lesión o enfermedad que disminuyan la capacidad física o psíquica del Asegurado.
- b) Las lesiones corporales como consecuencia de acciones delictivas, provocaciones, riñas -excepto en casos de legítima defensa- y duelos, imprudencias, apuestas o cualquier empresa arriesgada o temerario, y los accidentes a consecuencia de acontecimientos de guerra, aun cuando no haya sido declarada, tumultos populares, terremotos, inundaciones y erupciones volcánicas.
- c) Las enfermedades, hernias, lumbagos, 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) La práctica de los siguientes deportes: carreras de velocidad o resistencia, ascensiones y viajes aeronáuticos, escaladas, espeleología, cacerías a caballo, polo, lucha o boxeo, rugby, pesca submarina, paracaidismo, y cualquier juego o actividad deportiva con elevado grado de riesgo.
- e) El uso de vehículo de dos ruedas a motor.
- f) El ejercicio de una actividad profesional, siempre que esta no sea de naturaleza comercial, artística o intelectual.
- g) Queda excluida del beneficio de las garantías amparadas por esta póliza toda persona que intencionalmente provoque el siniestro.
- h) No están incluidas las situaciones de agravación de un accidente ocurrido con anterioridad a la formalización de la póliza.

## Cúmulo máximo

El máximo de indemnización de la pre-

**sente póliza y por un único siniestro, no será superior a 1.200.000 euros.**

## **Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas 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.



## Condiciones Generales

- 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 estos 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 de 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

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

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 la entidad aseguradora que la hubiera emitido deba tener constituida. El importe correspondiente a la 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 (952 367 042 ó 902 222 665).
  - A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.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.

## Condiciones Generales

4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

### Seguro complementario de responsabilidad civil

#### Definiciones

#### Suma asegurada:

Las cantidades fijadas en las Condiciones Particulares y Generales, el límite máximo de la indemnización a pagar por el Asegurador en caso de siniestro.

#### Obligaciones del Asegurado:

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.

#### Pago de indemnización:

a) El Asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe que resulte del mismo. En cualquier supuesto, el Asegurador deberá efectuar, dentro de los cuarenta días, a partir de la recepción de la declara-

ción del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que el Asegurador pueda deber, según las circunstancias por él conocidas.

b) Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro el Asegurador no hubiere realizado la reparación del daño o indemnizado su importe en metálico por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará en un porcentaje equivalente al interés legal del dinero vigente en dicho momento, incrementado a su vez en un 50%.

### Seguro de responsabilidad civil privada

#### 1. Responsabilidad civil privada

El Asegurador toma a su cargo, **hasta el límite establecido en las condiciones particulares de la póliza**, las indemnizaciones pecuniarias, que sin constituir sanción personal o complementaria de la responsabilidad civil, puedan exigirse al Asegurado con arreglo a los Artículos 1.902 a 1.910 del Código Civil, o disposiciones similares previstas por las legislaciones extranjeras, viniera obligado a satisfacer el Asegurado, como civilmente responsable de daños corporales o materiales causados involuntariamente a terceros en sus personas, animales o cosas.

**En este límite quedan comprendidos el pago de las costas y gastos judiciales,**

así como la constitución de las fianzas judiciales exigidas al Asegurado.

## 2. 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 todas clases.
- d) La Responsabilidad derivada de la práctica de deportes profesionales y de las siguientes modalidades aunque sea como aficionado: alpinismo, boxeo, bobsleigh, espeleología, judo, paracaidismo, ala delta, vuelo sin motor, polo rugby, tiro, yachting, artes marciales, y los practicados con vehículos a motor.
- e) Los daños a los objetos confiados, por cualquier título al Asegurado.

# ¿Qué hacer cuando precise nuestra asistencia?

## 1. Llame de inmediato a nuestra Central Operativa 24 horas

- Desde España: 93 300 10 50
- Desde el Extranjero: 34 93 300 10 50

Tenga presente que para beneficiarse de las coberturas de su póliza, es imprescindible que nos las solicite previamente.

## 2. Para una mayor eficacia y rapidez, cuando nos llame facilítenos los siguientes datos:

- Nombre del Asegurado
- Número de póliza
- Lugar y número de teléfono donde se encuentre

## 3. De forma genérica:

- Solicite, guarde y facilítenos todos los certificados y facturas que puedan afectar a cualquiera de las garantías solicitadas.
- Haga todo lo posible para aminorar las consecuencias del siniestro empleando todos los medios a su alcance.
- Ante cualquier duda, llámenos. Estamos para ayudarle.







