



Póliza de seguro de viaje

España, marzo de 2026

Staysure™

Bienvenido a Staysure

Gracias por elegir Staysure y permitirnos protegerle mientras está de vacaciones. Esperamos haberle proporcionado toda la información que necesita y le deseamos un viaje agradable y sin preocupaciones. Si hay algo más que podamos hacer por usted, no dude en contactar con nuestro Equipo de Atención al Cliente en el número que indicamos a continuación. Estamos aquí para ayudarle siempre que lo necesite.

Información fundamental

Es importante que lea detenidamente este documento, las condiciones generales de la póliza, para asegurarse de que se ajusta a sus necesidades y para que comprenda el alcance de la cobertura, lo que está cubierto y lo que no, así como los términos y condiciones aplicables.

Este documento contiene distintos niveles de cobertura, algunos de los cuales son opcionales y **solo se aplican si los ha seleccionado y abonado la prima adicional correspondiente.**

Para obtener información sobre su derecho a cancelar la póliza y el período de, desistimiento, consulte el apartado "Condiciones de cancelación/desistimiento" en la página 50.

Si tiene alguna duda sobre la cobertura proporcionada, por favor contacte con nuestro Equipo de Atención al Cliente.

Es importante que nos llame tan pronto como necesite realizar cualquier modificación en su póliza, para asegurarse de que cuenta con la cobertura adecuada.

Números de teléfono útiles – Estamos aquí para ayudarle

Asistencia médica de emergencia 24 horas

Si necesita asistencia médica durante sus vacaciones: **+34912165743**

Llamada gratuita desde una línea fija en EE. UU. y Canadá: **+17867960445**

Se aplican cargos si llama desde un teléfono móvil.

Para garantizar que siempre ofrecemos a nuestros clientes un servicio de calidad, es posible que grabemos su llamada telefónica.

Si necesita presentar una reclamación, consulte la contraportada para obtener los números de teléfono correspondientes y la página 49 para conocer nuestros procedimientos de reclamación.

Equipo de Atención al Cliente

Si tiene alguna consulta o necesita modificar su póliza

de alguna manera contacte con nosotros en: **+34910973871**

o en el correo electrónico: **spain@staysure.com**

Declaración de salud

Su póliza contiene restricciones, condiciones y exclusiones relacionadas con su estado de salud y con la salud de otras personas de quienes pueda depender su viaje. Debe leer atentamente la siguiente información y asegurarse de que esta póliza se adapta a sus necesidades.

Las condiciones médicas preexistentes no estarán cubiertas a menos que TODAS hayan sido declaradas y aceptadas por nosotros por escrito. Por lo tanto, debe asegurarse de responder a todas las preguntas sobre usted y cualquier otra persona asegurada en esta póliza de forma completa, veraz y según su mejor conocimiento.

No responder con precisión a nuestras preguntas puede afectar a la cobertura que le ofrecemos y a nuestra capacidad para pagar su reclamación.

Consulte la página 8 para saber qué debe hacer si su estado de salud cambia después de contratar esta póliza.

No podemos ofrecer cobertura para ninguna condición médica preexistente en los siguientes casos:

- **si se trata de una condición médica sin diagnóstico,**
- **si está en lista de espera,**
- **si se encuentra en tratamiento o realizándose pruebas,**
- **o si está esperando los resultados de dichas pruebas.**

En algunos casos podemos ofrecer cobertura si está esperando una intervención quirúrgica. Consulte la sección "Declaración médica" en la página 8 para más detalles.

Si tiene alguna duda sobre la cobertura de esta póliza en relación con sus condiciones médicas existentes, póngase en contacto con el Equipo de Atención al Cliente de Staysure.

IMPORTANTE: esta póliza no ofrece cobertura para cualquier asistencia médica que pueda realizarse en España tras su repatriación, ni para gastos médicos en centros privados si hay una instalación pública médicamente adecuada disponible. Por tanto, es una condición obligatoria de esta póliza que, si viaja a un país de la Unión Europea, obtenga la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) o European Health Insurance Card (EHIC).

En caso de emergencias en el extranjero, llámenos primero

(Puede evitar tener que abonar la franquicia de la póliza)

En caso de emergencias médicas: si es trasladado al hospital por una ambulancia u otro servicio de emergencia, debe asegurarse de que usted o un acompañante nos llamen en un plazo de 48 horas.

Para atención médica no urgente: si necesita ver a un médico, acudir a urgencias o a una clínica, llámenos primero, así podremos ayudarle a localizar el centro de tratamiento más adecuado.

En ambos casos, puede solicitar el reembolso de la llamada previa presentación de la factura correspondiente, o pedir que le devolvamos la llamada.

Si su tratamiento ambulatorio **va a superar los 350 € o es ingresado en un hospital en el extranjero**, alguien deberá llamar lo antes posible al teléfono de emergencia médica 24 horas de Staysure Assistance.

Si necesita interrumpir su viaje según las Secciones 2 (Regreso anticipado/Interrupción de viaje) o 3 (Emergencia médica y repatriación), **Staysure Assistance debe autorizarlo previamente.**

No contactarnos podría significar que no podamos ofrecerle cobertura o que reduzcamos el importe que pagamos por su tratamiento médico o gastos de viaje adicionales.

Si su reclamación es válida y los gastos médicos superan los 350 €, intentaremos abonar directamente la factura al proveedor médico, si es posible.

Para emergencias no médicas: si ocurre algo durante su viaje y necesita nuestra ayuda, póngase en contacto con nosotros. Si el suceso no está cubierto por esta póliza, aun así, intentaremos ayudarle a resolver el problema, pero los costes correrán por su cuenta.

ATENCIÓN: Esta es una póliza de seguro de viaje, no un seguro médico privado.

Cambios en el estado de salud tras contratar la póliza

Si después de contratar su póliza, o antes de reservar un nuevo viaje, ocurre cualquiera de las siguientes situaciones:

- recibe el diagnóstico de una nueva enfermedad o **condición médica**,
 - su médico o especialista modifica su medicación prescrita,
 - recibe tratamiento médico como paciente hospitalizado,
 - se encuentra a la espera de un diagnóstico, investigación, resultados de pruebas o tratamiento médico,
- entonces **debe ponerse en contacto con el Equipo de Atención al Cliente de Staysure**. Uno de nuestros agentes le realizará una serie de preguntas específicas sobre su estado de salud.

Esto puede implicar:

- el pago de una prima adicional para mantener la cobertura,
- la inclusión de nuevos términos y condiciones en su póliza, o
- **la exclusión de cobertura para la nueva enfermedad o condición médica o aquella que haya sufrido un cambio significativo.**

Si no podemos ofrecerle cobertura, o si usted no desea abonar la prima adicional, tendrá derecho a presentar una reclamación conforme a la **Sección 1 (Anulación del viaje)** por los gastos que no pueda recuperar por otro medio, siempre que el viaje haya sido reservado antes del cambio en su estado de salud.

De forma alternativa, podrá cancelar su póliza, y en tal caso, le reembolsaremos la parte proporcional de la prima abonada.

IMPORTANTE: el hecho de que su médico o especialista le indique que está en condiciones de viajar no implica automáticamente que su **condición médica** preexistente esté cubierta. Si tiene dudas sobre su cobertura, le recomendamos que contacte con el Equipo de Atención al Cliente de Staysure.

Requisitos de Elegibilidad

Para tener derecho a la cobertura de esta póliza, usted debe:

- ser **residente legal permanente en España durante al menos seis de los últimos doce meses**,
- estar registrado con un médico en **España** que permita el acceso, a ERGO Seguros de Viaje y a sus encargados del tratamiento de datos, a su historial clínico,
- **Iniciar el viaje asegurado desde España y regresar a España** en todos sus viajes.

Acuerdos de salud recíprocos

Unión Europea, EEE o Suiza

Si viaja a países dentro de la **Unión Europea (UE)**, Islandia, Noruega, Liechtenstein o Suiza, es una condición obligatoria de esta póliza que obtenga una **Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) o European Health Insurance Card (EHIC)**. Esta tarjeta le permitirá beneficiarse de los acuerdos sanitarios recíprocos existentes entre los países.

En caso de que aceptemos responsabilidad por un gasto médico que se haya reducido mediante el uso de la TSE o EHIC, **no se aplicará la franquicia** establecida en la **Sección 3 – Gastos médicos de emergencia y repatriación**.

Si utiliza su TSE o EHIC en una instalación médica pública, no se le deducirá ninguna franquicia.

Si es ingresado en un hospital, deberá contactar con Staysure Assistance lo antes posible.

Viajes dentro de España

ATENCIÓN: No se proporciona cobertura bajo la Sección 3a (Gastos médicos de emergencia y repatriación) ni bajo la Sección 3b (Indemnización diaria por hospitalización) cuando viaje dentro de España o una vez haya regresado a España. También se aplican límites en otras secciones de la póliza. Consulte cada sección individual para más detalles.

Índice de Contenidos

Números de teléfono útiles – Estamos aquí para ayudarle.....	2
Declaración de salud	3
En caso de emergencias en el extranjero, llámenos primero	3
Cambios en el estado de salud tras contratar la póliza	4
Tabla de coberturas y límites	6
Declaración médica de salud	8
Información importante	9
Definición de términos	12

Secciones de la póliza

1 Anulación del viaje.....	15
2 Regreso anticipado/interrupción del viaje.....	16
3a Gastos médicos de emergencia y repatriación.....	18
3b Indemnización diaria por hospitalización fuera de España	19
4a Pérdida de salida.....	20
4b Asistencia en la salida en España y pérdida de conexión dentro de España.....	20
5 Demora de viaje	21
6a Equipaje personal.....	22
6b Demora en la entrega del equipaje en el viaje de ida	23
6c Dinero personal y pasaporte	23
7 Accidentes personales.....	25
8 Responsabilidad civil personal	28
9 Gastos legales y jurídicos.....	29
10 Secuestro	32
11 Servicios de Asistencia Personal.....	32
12 Cobertura en España.....	33
13 Cuidado de Mascotas	34
14 Cobertura por COVID-19	34
15 Extensión Opcional por Interrupciones del Viaje	35
16 Cobertura opcional para deportes de invierno	37
17 Cobertura opcional para golf.....	40
Condiciones Generales – aplicables a todas las secciones	43
Exclusiones Generales – aplicables a todas las secciones.....	44
Deportes y actividades.....	46
Asistencia y emergencias	47
Reclamaciones y Quejas	49
Condiciones de cancelación/desistimiento.....	50
Protección de datos.....	50

Tabla de coberturas y límites

Sección	Garantía	Límite de cobertura Basic	Franquicia	Límite de cobertura Comprehensive	Franquicia	Franquicia (1)
1	Anulación de viaje	500 €* (Opcional 1.000 €/3.000 €)	129€***	5,000 €	99 €***	No
2	Regreso anticipado	500 €* (Opcional 1.000 €/3.000 €)	129 €	5,000 €	99 €	No
	Interrupción de viaje	500 €	129 €	1,500 €	99 €	No
	Excursiones contratadas previamente	300 €	No	350 €	No	No
3a	Gastos médicos de emergencia y repatriación	5,000,000 €	129 €	Ilimitado	99 €	No
	• Tratamiento dental de urgencia	250 €	129 €	400 €	99 €	No
	• Gastos adicionales de alojamiento y de viaje	2.000 por viaje	No	2.000 por viaje	No	No
3b	Indemnización diaria por hospitalización fuera de España	No cubierto en Basic		50 € por cada 24 horas completas hasta un máximo de 1000 €	No	No
4a	Pérdida de salida	500 €	129 €	1,500 €	99 €	No
4b	Asistencia en la salida en España y pérdida de conexión dentro de España	No cubierto en Basic		500 €	No	No
5	Demora de viaje	20 € por las primeras 12 horas completas y 10€ por cada período adicional de 12 horas hasta un máximo de 300 €	No	50 € por las primeras 12 horas completas y 10 € por cada período adicional de 12 horas hasta un máximo de 1.500 €	No	No
6a	Equipaje personal	300 €	129 €	2,500 €	99 €	No
	Artículo o conjunto de artículos	250 €	129 €	400 €	99 €	No
	Objetos de valor	250 €	129 €	500 €	99 €	No
6b	Demora en la entrega del equipaje en el viaje de ida	No cubierto en Basic		50 € tras las primeras 24 horas hasta un máximo de 150 € tras 48 horas	No	No
6c	Dinero personal y pasaporte	300 €	129 €	500 €	99 €	No
	• Límite dinero en efectivo para 18 años o más	250 €	129 €	500 €	99 €	No
	• Límite dinero en efectivo si es menor de 18 años	150 €	129 €	150 €	99 €	No
	• Pasaporte	300 €	129 €	500 €	99 €	No
7	Accidentes personales	No cubierto en Basic				
	• Fallecimiento			**20.000 €	No	No
	• Pérdida de extremidad o de la visión			**20.000 €	No	No
	• Incapacidad total permanente			**20.000 €	No	No
8	Responsabilidad civil personal	No*(2.000.000 €)	129 €	2,000,000 €	99 €	No
9	Gastos legales y jurídicos	No cubierto en Basic		10000 € por siniestro y año	No	No
10	Secuestro	No cubierto en Basic		50 € por cada período completo de 24 horas, hasta un máximo de 5.000 €	No	No
11	Servicios de Asistencia Personal	No cubierto en Basic		250 €	No	No

Sección	Garantía	Límite de cobertura Basic	Franquicia	Límite de cobertura Comprehensive	Franquicia	Franquicia (1)
12	Cobertura en España					
	• Traslado médico dentro de España	1,000 €	129 €	1,000 €	99 €	No
	• Costes adicionales de alojamiento	1,000 €	129 €	1,000 €	99 €	No
13	Cuidado de Mascotas	No cubierto en Basic		35 € por cada período completo de 24 horas, hasta un máximo de 350 €	No	No
14	Cobertura por COVID-19	Véanse las secciones 1, 2 y 3a				
Cobertura opcional: (disponible sujeto a prima adicional y si figura en su Certificado de seguro)						
15	Extensión Opcional por Interrupciones del Viaje					
	• Ampliación de la cobertura de Anulación o Regreso anticipado	500 €* (Opcional 1.000 €/3.000€)	129 €	5,000 €	99 €	No
	• Ampliación de cobertura por Demora de Viaje y Estancia Forzada	Hasta 1.000 €	No	Hasta 1.000 €	No	No
	• Cobertura de alojamiento adicional en el extranjero y repatriación	1,000 €	129 €	1,000 €	99 €	No
Cobertura opcional: Solo disponible para pólizas Comprehensive (disponible sujeto a prima adicional y si figura en su Certificado de seguro)						
16	Cobertura opcional para deportes de invierno	No cubierto en Basic				
	• Equipo de deportes de invierno			Hasta 500 €	99 €	No
	• Forfait			250 €	99 €	No
	• Alquiler de equipo de deportes de invierno			20 € por cada día completo, hasta un máximo de 300 €	No	No
	• Paquete de esquí			250 €	No	No
	• Retraso del equipo de deportes de invierno			20 € por cada día completo, hasta un máximo de 300 €	No	
	• Cierre de pistas			20 € por cada día completo, hasta un máximo de 200 €	No	No
	• Avalanchas o deslizamientos de tierra			20 € por cada día completo, hasta un máximo de 160 €	No	No
17	Cobertura opcional para golf	No cubierto en Basic				
	• Equipo de golf			5.000 € (500 € por artículo)	99 €	No
	• Alquiler de equipo de golf			500 €	No	No
	• Cuotas de golf no reembolsables			1,500 €	No	No
	• Cobertura por hoyo en uno			300 €	No	No
	(1) Ampliación opcional para eliminación de franquicia	No cubierto en Basic		Deberá abonar una prima adicional en el momento de la contratación de la póliza. No puede añadirse posteriormente.	No	
	Aumento del límite por artículo individual	No cubierto en Basic		Deberá abonar una prima adicional en el momento de la contratación de la póliza. No puede añadirse posteriormente.	No	
	(2) Ampliación opcional a 100 días	No cubierto en Basic		Deberá abonar una prima adicional en el momento de la contratación de la póliza.	No	

NOTA IMPORTANTE: Los límites de cobertura indicados son por persona asegurada, salvo que se indique lo contrario.

* Solo disponible si se ha abonado una prima adicional y está reflejado en el Certificado de Seguro.

** Limitado a 1.000 € si la persona asegurada es menor de 18 años.

*** La franquicia en caso de pérdida de depósito se reduce a 10 €.

(2) Solo disponible en pólizas Anual Multiviaje del producto Comprehensive

Declaración médica de salud

Su póliza contiene restricciones, condiciones y exclusiones relacionadas con su estado de salud y el de otras personas de quienes pueda depender su viaje. Es fundamental que lea esta información y se asegure de que la póliza se adapta a sus necesidades.

Informe sobre condiciones médicas preexistentes

Al contratar o renovar su póliza, usted debe declarar **TODAS** sus condiciones médicas preexistentes.

Se considera **condición médica** preexistente:

- Cualquier enfermedad, dolencia o **condición médica** pasada o actual que haya presentado síntomas o por la cual se haya requerido o recibido algún tipo de tratamiento, medicación prescrita, consulta médica, investigación médica o revisión en los **2 años anteriores** al inicio de esta cobertura y/o antes de cualquier viaje.

Y además:

- Cualquier condición cardiovascular o circulatoria (por ejemplo: afección cardíaca, hipertensión, coágulos sanguíneos, colesterol elevado, ictus, aneurisma, hemorragia cerebral) que haya ocurrido **en cualquier momento** antes del inicio de esta cobertura y/o antes de cualquier viaje.

Estas condiciones no estarán cubiertas salvo que hayan sido **TODAS** declaradas y aceptadas por escrito, y consten en su **Certificado de Seguro**. Por tanto, asegúrese de responder a todas las preguntas sobre su estado de salud y el de cualquier otra persona asegurada de manera completa, veraz y según su mejor saber y entender. Responder de forma inexacta puede afectar a la cobertura que le ofrecemos y a nuestra capacidad de pagar una reclamación.

Revise los documentos de póliza para asegurarse de haber declarado **todas las condiciones médicas preexistentes**. Si necesita modificar la información declarada, añadir una **condición médica** o corregir cualquier respuesta, puede hacerlo contactando con el Equipo de Atención al Cliente de Staysure. **Debe cumplir las siguientes condiciones para disfrutar de la protección completa que ofrece esta póliza. Si no las cumple, podremos cancelar la póliza, rechazar su reclamación o reducir el importe de cualquier indemnización.**

Qué no está cubierto

Esta póliza **no proporcionará cobertura en ningún caso** si alguna de las personas aseguradas:

- **viaja en contra del consejo médico (o viajaría en contra del consejo médico si hubiese solicitado dicho consejo),**
- **viaja con la intención de recibir tratamiento médico, pruebas, investigaciones o consultas en el extranjero,**
- **presenta síntomas no diagnosticados,**
- **está pendiente de pruebas, resultados de pruebas o investigaciones,**
- **ha recibido un pronóstico de enfermedad terminal,**
- **está esperando una operación, procedimiento o alta médica tras una intervención,**
- **está actualmente en tratamiento o pendiente de diálisis, quimioterapia o radioterapia.**

Si después de adquirir su póliza, o antes de reservar un nuevo viaje, se produce alguna de las siguientes situaciones:

- **se le diagnostica una nueva condición médica,**
- **su médico o especialista modifica su medicación prescrita,**
- **recibe tratamiento médico hospitalario,**
- **se encuentra a la espera de un diagnóstico, investigación, resultados o tratamiento médico,**

en este caso debe contactar con el Equipo de Atención al Cliente de Staysure. Uno de nuestros agentes le realizará preguntas específicas sobre su **condición médica**.

Esto puede resultar en:

- una prima adicional para mantener la cobertura,
- nuevos términos y condiciones en la póliza,
- la exclusión de la nueva enfermedad diagnosticada o de aquella que haya cambiado significativamente.

Si no podemos ofrecerle cobertura o usted no desea pagar la prima adicional, podrá:

- presentar una reclamación conforme a la **Sección 1 (Anulación del viaje)** por los gastos no recuperables de viajes reservados antes del cambio de salud, o
- cancelar la póliza y recibir un reembolso proporcional de la prima.

IMPORTANTE: Que su médico o especialista le autorice a viajar **no garantiza** que su **condición médica preexistente** esté cubierta. Si tiene dudas, contacte con el Equipo de Atención al Cliente de Staysure.

Información importante

¿Quién es su agente de seguros “Staysure”?

Su agente “Staysure” es Howserv Europe, S.L., Agencia de Seguros Exclusiva, agente exclusivo de ERGO Seguros de Viaje Sucursal en España. “Staysure Expat travel insurance”, así como cualquier otra denominación, nombre comercial, marca o dominio bajo el cual se comercialicen los productos y servicios, es un nombre comercial de Avanti Group Solutions, administrado por Howserv Europe, S.L.

¿Quién es su aseguradora?

Todas las secciones de este seguro están suscritas por **ERGO Seguros de Viaje Sucursal en España**, con domicilio en Avda. Isla Graciosa,1, CP. 28703 San Sebastián de los Reyes, (Madrid), que es el establecimiento permanente de la entidad alemana ERGO Reiseversicherer AG.

La **Sección 9: esta cobertura se presta por Onlygal Seguros y Reaseguros**, Sociedad Anónima con domicilio en Plaza Europa 41-43, 6 planta 08908 Barcelona – C0396.

Autoridad supervisora de ERGO

ERGO Seguros de Viaje está autorizada por la **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BAFIN – www.bafin.de)** y por la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones** del Ministerio de Economía de España. Nuestro número de referencia de entidad es **E-0217**.

Contrato de seguro de viaje

Esta póliza, junto con el **Certificado de Seguro**, constituye un **contrato de seguro** entre usted y ERGO Seguros de Viaje. Contiene ciertas condiciones y exclusiones en cada sección, además de **Condiciones Generales y Exclusiones Generales** aplicables a todas las secciones. **Usted debe cumplir con estas condiciones, de lo contrario podríamos rechazar su reclamación.**

Las condiciones y exclusiones aplican tanto a secciones individuales como al conjunto de la póliza.

Su póliza es un contrato legal basado en la información que proporcionó al solicitar el seguro. **Dependemos de la veracidad de esa información** para decidir si podemos ofrecer cobertura y cuál será la prima. Por tanto, **es esencial que toda la información facilitada sea correcta** y que haya respondido de forma completa y precisa. El no hacerlo podría perjudicar su derecho a reclamar.

Límites de edad

Para que la cobertura sea válida, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Tener **85 años o menos** en el momento de contratar la póliza si ha adquirido un seguro de **viaje único o anual multiviaje**.
- Tener **75 años o menos** si ha contratado una póliza de **larga estancia**.
- Tener **70 años o menos** en el momento de contratar si ha incluido **cobertura de deportes de invierno**.

Duración máxima de los viajes

Pólizas de viaje único

La cobertura se aplica durante la duración del viaje indicada en su **Certificado de Seguro**, siempre que **no exceda de 104 días**.

Pólizas de larga estancia

La duración del viaje cubierta dependerá de su edad y destino, según se indica en su **Certificado de Seguro**:

Edad	Zonas 1 y 2	Zona 3	Zona 4
0-65	366 días		
66-70	366 días	276 días	184 días
71-75		184 días	123 días

Pólizas Anual Multiviaje

Edad	Anual Multiviaje
0-70	Hasta 50 días por viaje* / máx. 183 días al año
71-85	Hasta 35 días por viaje / máx. 183 días al año

*Si tiene **menos de 71 años**, puede **ampliar el límite de 50 días a 100 días para un viaje**, pagando una prima adicional, que deberá constar en su **Certificado de Seguro**.

- Independientemente del número de viajes que se realicen a lo largo de la anualidad cubierta, el total de días asegurados por póliza no puede superar **los 183 días**.
- **Los viajes exclusivamente dentro de España solo están asegurados si ha reservado con antelación al menos dos noches consecutivas de alojamiento de pago.**

IMPORTANTE:

- Si es menor de 71 años y ha contratado una póliza Anual Multiviaje, tiene cubiertos **hasta**

dos viajes cuya finalidad sea la práctica de deportes de invierno, con una duración combinada máxima de 21 días. Todos los viajes deben realizarse durante el período de cobertura que figura en su **Certificado de Seguro**.

- **No estará cubierto cualquier viaje que ya haya comenzado cuando compró este seguro**, excepto cuando renueve una póliza Anual Multiviaje con el mismo nivel de cobertura antes de su vencimiento, y dicho vencimiento/renovación se produzca durante el viaje.
- La póliza se **extiende automáticamente** hasta su regreso a **España** si un evento asegurado le impide volver a tiempo.
- Si permanece fuera de **España** más allá del número de días contratados, **no estará cubierto** a partir del último día pagado, salvo que lo hayamos acordado por escrito.
- Un adulto asegurado puede viajar solo, pero un menor asegurado **debe viajar acompañado por un adulto responsable** (mayor de 18 años) durante todo el viaje.

Áreas geográficas de cobertura

Pólizas de viaje único y de larga estancia

Si ha contratado una póliza de viaje único o de larga estancia, estará cubierto únicamente para el país o los países específicos indicados en su **Certificado de Seguro**.

Pólizas Anuales Multiviaje:

Si ha contratado una póliza Anual Multiviaje, estará cubierto para viajar dentro del área geográfica indicada en su **Certificado de Seguro** y conforme a lo descrito a continuación.

Solo España: España continental, las Islas Baleares y Canarias, así como Ceuta y Melilla.

Zona1 - Europa: (excluyendo: Chipre, Egipto, Grecia (incluidas las Islas Griegas), Malta, Marruecos, Turquía y Túnez) – Todos los países indicados en “Solo España”, más Albania, Andorra, Armenia, Austria, Azerbaiyán, Bielorrusia, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, República Checa, Dinamarca, Estonia, Inglaterra, Escocia, Gales, Irlanda del Norte, Islas del Canal e Isla de Man, Islas Feroe, Finlandia, Francia, Georgia, Alemania, Gibraltar, Hungría, Islandia, Italia, Kosovo, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Moldavia, Mónaco, Montenegro, Países Bajos, Macedonia del Norte, Noruega, Polonia, Portugal (incluidas las Azores y Madeira), República de Irlanda, Rumanía, Federación Rusa, San Marino, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia, Suiza, Ucrania y Ciudad del Vaticano.

Zona 2 - Europa: incluyendo: Chipre, Egipto, Grecia (incluidas las Islas Griegas), Malta, Marruecos, Turquía y Túnez – Todos los países indicados en “Zona 1 - Europa excluyendo”, más Chipre, Egipto, Grecia (incluidas las Islas Griegas), Malta, Marruecos, , Turquía y Túnez.

Zona 3 - Mundo: excluyendo: EE. UU., Canadá, Caribe, Bermudas, México, Tailandia, China y Hong Kong – Todos los países del mundo **EXCEPTO:** Anguila, Antigua y Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbados, Bermudas, Bonaire, San Eustaquio y Saba, Canadá, Islas Caimán, China, Cuba, Curazao, Dominica, República Dominicana, Granada, Guadalupe, Haití, Hong Kong, Jamaica, Martinica, México, Montserrat, Antillas Neerlandesas, Puerto Rico, San Bartolomé, Santa Cruz, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía, San Martín, San Pedro y Miquelón, Santo Tomás, San Vicente y las Granadinas, Tailandia, Trinidad y Tobago, Islas Turcas y Caicos, Estados Unidos de América, Islas Vírgenes (Reino Unido) e Islas Vírgenes (EE. UU.).

Zona 4 - Todo el Mundo: Todos los países del mundo.

La cobertura de esta póliza se aplica únicamente para viajes realizados a las **zonas geográficas o países** que figuran en su **Certificado de Seguro**.

Viajes a zonas de riesgo / zonas en conflicto

Esta póliza **no proporciona cobertura** para viajes a **países o territorios en situación de guerra**. Si ya se encuentra en el destino cuando estalla una situación de este tipo, la cobertura del seguro se mantendrá durante **14 días** a contar desde el momento en que se inicie el conflicto armado. Durante ese periodo, deberá ponerse en contacto con nosotros para informarnos de su situación y valorar la posibilidad de **emitir un suplemento** a la póliza, que establezca nuevas condiciones especiales de cobertura. Si no es posible emitir dicho suplemento, deberá decidir entre:

- abandonar la zona, o
- continuar su viaje **sin cobertura, bajo su responsabilidad**.

Para que la cobertura sea válida, debe haber abonado la prima correspondiente al país o países que planea visitar, y estos deben figurar en su **Certificado de Seguro**.

Escalas y paradas intermedias

Si su viaje implica una **escala de menos de 12 horas** en un país distinto al destino final y **no sale del aeropuerto, no necesita contratar cobertura** para el país de escala.

Límites de la póliza

Todas las secciones de esta póliza tienen un **límite máximo de indemnización**. Algunas secciones también establecen **límites específicos**, por ejemplo:

- por artículo individual,
- o por el total de objetos de valor.

Le recomendamos revisar detenidamente su póliza para conocer los límites aplicables.

Periodo de cobertura

- La cobertura de la **Sección 1 (Anulación del viaje)** comienza en el momento en que **reserva su viaje o paga la prima del seguro**, lo que ocurra más tarde. En pólizas Anual Multiviaje, esta cobertura comienza en la fecha de inicio indicada en su **Certificado de Seguro** o al reservar el viaje, lo que ocurra más tarde. En todos los casos, la cobertura de la Sección 1 (Anulación de viaje) finaliza tan pronto como usted inicia su viaje.
- La cobertura de las **demás secciones** comienza cuando **salga de su domicilio en España**, pero no antes de las 24 horas previas a la salida prevista, o desde la fecha de inicio indicada en su **Certificado de Seguro**, lo que ocurra más tarde.
- La cobertura finaliza cuando regresa a su domicilio en **España** (y como máximo, 24 horas después de su regreso) o al finalizar el periodo de cobertura indicado en su **Certificado de Seguro**, lo que ocurra antes.

La cobertura no puede comenzar después de haber salido de España. Cada viaje debe comenzar y terminar en España y debe contar con billete de regreso reservado antes de partir.

La cobertura está sujeta a los **límites máximos de duración del viaje** indicados en la página 9.

Ampliaciones de cobertura

Esta póliza incluye diferentes niveles de cobertura. Algunas prestaciones adicionales no se aplican a menos que usted haya abonado la **prima adicional correspondiente**.

Cualquier mejora adicional contratada aparecerá reflejada en su **Certificado de Seguro**.

Por favor, revise detenidamente la póliza y asegúrese de que la cobertura se ajusta a sus necesidades.

Puede ampliar su seguro, antes de iniciar su viaje, con las siguientes opciones:

- **Cobertura de crucero**

Los viajes en crucero no están cubiertos, salvo que haya seleccionado esta opción y abonado la prima adicional correspondiente. Para que la cobertura sea válida, debe aparecer en su **Certificado de Seguro: "Crucero: Incluido"**.

- **Cobertura opcional de deportes de invierno**
Consulte la **Sección 16 – Cobertura opcional de deportes de invierno** para más detalles.
- **Cobertura opcional de golf**
Consulte la **Sección 17 – Cobertura opcional de golf** para más detalles.
- **Ampliación opcional para eliminación de franquicia**
Permite eliminar las franquicias indicadas en la tabla de coberturas. Deberá abonar una prima adicional en el momento de contratación de la póliza. **No puede añadirse posteriormente. Disponible únicamente para pólizas del producto "Comprehensive"**.
- **Ampliación opcional a 100 días**
Permite ampliar el límite de 50 días por viaje a 100 días para **un solo viaje**, siempre que tenga **70 años o menos. Disponible únicamente para pólizas del producto "Comprehensive"**.
- **Extensión opcional por interrupciones del viaje**

Residencia

En el momento de contratar o renovar esta póliza, usted y todas las personas aseguradas deben:

- tener su **residencia legal habitual en España, habiendo residido más de 6 meses en los últimos 12,**
- estar registrados con un **médico local en España,**
- disponer de una **Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) o EHIC válida.**

Legislación aplicable

Este contrato de seguro se regirá por los términos, condiciones y exclusiones establecidos en este documento de la póliza, conforme a lo dispuesto en:

- la **Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro,**
- la **Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras,** su normativa de desarrollo,

- y cualquier otra legislación aplicable que esté en vigor durante el periodo de validez de la póliza.

Idioma

Los términos y condiciones de esta póliza estarán disponibles únicamente en **español**, y **toda comunicación relacionada con esta póliza se realizará en español**.

Reglamento de viajes de la Unión Europea

En virtud del reglamento de viajes de la UE, tiene derecho a solicitar compensación a su transportista si se produce alguno de los siguientes casos:

- **Denegación de embarque o cancelación de vuelos:** si se presenta a tiempo y no se le permite embarcar por falta de plazas o si su vuelo se cancela, el transportista debe ofrecerle una compensación económica.
- **Retrasos prolongados:** si su vuelo se retrasa más de cinco horas, la aerolínea debe ofrecerle el reembolso del billete.
- **Equipaje:** si su equipaje facturado es dañado o extraviado por una aerolínea de la UE, debe presentar su reclamación al transportista en un plazo de 7 días. En caso de que se retrase la entrega de su equipaje facturado, la reclamación debe presentarse en un plazo de 21 días desde su devolución.

(Consulte la página 49 para obtener más información).

Responsabilidad civil

Esta póliza cubre ciertas responsabilidades civiles, **entre las que no se incluye la responsabilidad civil por la conducción de cualquier tipo de vehículo de propulsión mecánica**. Debe asegurarse de contar con una cobertura alternativa para lesiones a terceros o daños materiales. **Consulte la Sección 8** para obtener más información.

Diligencia razonable

Debe tomar todas las precauciones razonables para protegerse a sí mismo y sus pertenencias, y, en general, actuar como si no estuviera asegurado.

Definición de términos

A continuación, se indican las definiciones de los términos clave utilizados a lo largo de esta póliza. Siempre que aparezcan en **negrita** en el documento original, se entenderán con el

significado aquí descrito. Consulte también las Secciones 7 y 9.

Accidente(s)/Accidental - Evento inesperado debido a una causa violenta, repentina y externa ocurrida durante un viaje, que dé como resultado una lesión corporal. Esto debe ocurrir en un lugar y momento identificables. También se consideran accidentes conforme a esta póliza:

- Asfixia o lesiones causadas por gases o vapores, inmersión o sumersión, o por la ingestión de sustancias líquidas o sólidas que no sean alimentos.
- Infecciones derivadas de un accidente cubierto por la póliza.
- Lesiones sufridas como resultado de defensa propia.
- Lesiones sufridas como resultado de exposición inevitable a los elementos.

Acto terrorista - Incidente de terrorismo que implique pérdida de vidas o lesiones graves que provoque la declaración de estado de emergencia por parte del Gobierno de España o del país al que usted tenga previsto viajar.

Armas de destrucción masiva - Uso de armas atómicas, biológicas o químicas o de contaminación.

Artículo individual - Cualquier artículo individual o par/conjunto de artículos (incluyendo palos de golf) o colección utilizada o vestida conjuntamente, excepto cuando se haya contratado la cobertura opcional de golf (mostrada en el **Certificado de Seguro**), en cuyo caso el límite por artículo individual se aplicará a cada palo de golf, no al conjunto.

Certificado de seguro - Documento que especifica los nombres de las personas aseguradas, los límites geográficos, el periodo de cobertura, cualquier condición o término especial, y que forma parte integrante de esta póliza.

Ciberterrorismo - Uso o amenaza de actividades disruptivas contra computadoras y/o redes con la intención de causar daño real en el mundo o una grave interrupción de infraestructuras.

Compañero de viaje - Persona(s) con la(s) que haya reservado un viaje con el mismo itinerario, y sin cuya compañía el viaje no sería posible.

Complicaciones del embarazo y el parto - Solo las siguientes condiciones:

Toxemia, hipertensión gestacional, preeclampsia, embarazo ectópico, mola hidatiforme (embarazo molar), hemorragia postparto, retención de la membrana placentaria, desprendimiento de placenta,

hiperémesis gravídica, placenta previa, mortinatos, aborto espontáneo, cesáreas de urgencia o interrupciones del embarazo médicamente necesarias y nacimientos prematuros de más de 8 semanas antes de la fecha esperada (o 16 semanas en el caso de embarazos múltiples conocidos).

Destino – El área geográfica por la que viaja o a la que se dirige durante su viaje.

Dinero personal – Efectivo, cheques de viaje y otros cheques, billetes de viaje, entradas a eventos y espectáculos, y sus tarjetas de crédito/débito o de cargo personales.

Domicilio – Su residencia principal, utilizada con fines domésticos, dentro de **España**.

Efectivo – Monedas y billetes válidos.

Enfermedad(es) – Cualquier condición, afección, conjunto de síntomas o dolencia que provoque un cambio en su salud, diagnosticada y confirmada por un médico durante el periodo de cobertura, que no sea una condición médica preexistente salvo que se haya declarado y aceptado por escrito por nosotros.

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

Equipaje personal – Equipaje, ropa, efectos personales (excepto equipamiento de golf, deportes de invierno, forfaits y objetos de valor) y otros artículos que le pertenezcan (o de los que sea legalmente responsable), y que usted lleve, utilice o transporte durante el viaje, **excluidos vehículos, caravanas o remolques**.

IMPORTANTE: Esta póliza de seguro de viaje no está destinada a cubrir artículos de alto valor.

Equipamiento para deportes de invierno – Esquí, monoski o tabla de snowboard, botas de esquí, fijaciones y bastones de esquí.

ERGO/nosotros/nuestro/nos – ERGO Seguros de Viaje.

España – **España** continental, las Islas Baleares y Canarias, así como Ceuta y Melilla.

Familia monoparental – Un adulto y todos sus hijos solteros dependientes (incluidos adoptados, acogidos e hijastros) menores de 18 años (o menores de 21 si están en educación a tiempo completo), que vivan en el mismo domicilio, incluidos aquellos que vivan fuera por estudios a tiempo completo.

Familia – Usted y su esposa, esposo, pareja de hecho o pareja con la que conviva durante al menos 6 meses en la misma dirección, independientemente del género, y sus hijos solteros dependientes (incluidos adoptados, acogidos e hijastros) menores de 18 años (o menores de 21 si están en educación

Condición médica – Cualquier enfermedad física o psicológica, dolencia, condición (diagnosticada o no, o conjunto de síntomas), enfermedad o lesión que le haya afectado a usted, a algún familiar cercano, socio comercial, compañero de viaje o persona con la que se planee alojar durante el viaje.

Condición médica preexistente

- cualquier condición médica, actual o pasada, que haya presentado síntomas, o para la que se haya requerido o recibido cualquier tipo de tratamiento, medicación prescrita, consulta médica, investigación o revisión durante los 2 años anteriores al inicio de la cobertura y/o antes de cualquier viaje; y
- cualquier condición cardiovascular o circulatoria (por ejemplo, enfermedades cardíacas, hipertensión, coágulos, colesterol alto, ictus, aneurisma, hemorragia cerebral) que haya ocurrido en cualquier momento antes del inicio de la cobertura y/o antes de cualquier viaje.

Contaminación – Envenenamiento o prevención y/o limitación del uso de objetos debido a los efectos de sustancias nucleares, químicas, biológicas y/o radiactivas.

Crucero – Viajes en cruceros fluviales o marítimos. No se ofrece cobertura para vacaciones en cruceros a menos que usted nos lo haya declarado y aparezca “Crucero: Cubierto” en su **Certificado de Seguro**. Puede requerirse el pago de una prima adicional. Un cruce en ferry no se considera un crucero.

Declaración médica de salud– Las respuestas completas, veraces y exactas a nuestras preguntas relativas a la información médica que es necesario declarar antes de cada periodo de cobertura por cualquier persona asegurada que haya sufrido una condición médica preexistente.

Deportes de invierno – Patinaje sobre hielo (al aire libre), esquí de fondo guiado (esquí nórdico), esquí, snowboard y monoski en pista, esquí en glaciares, esquí y snowboard fuera de pista únicamente en áreas reconocidas y autorizadas, y trineo.

Deportes y actividades – Las actividades enumeradas bajo la sección “Deportes y actividades” en la página 46.

a tiempo completo), que vivan en el mismo hogar, incluidos aquellos que vivan fuera por estudios a tiempo completo.

Familiar cercano – Exclusivamente las siguientes personas:

- La persona con la que convive en una relación durante al menos 6 meses en el mismo domicilio, ya sea casados o como pareja de hecho (independientemente del género).
- Sus hijos (incluidos hijastros, acogidos o adoptados), nietos, padres, abuelos, hermanos, hermanas, suegros, yernos, nueras, cuñados y cuñadas. Puede que se le exija demostrar la existencia de dicha relación.

Franquicia – La cantidad, porcentaje o cualquier otra magnitud pactada en Póliza, a cargo del asegurado que se deducirá de la indemnización que corresponda satisfacer al asegurador en cada siniestro. El importe de la franquicia se indica en cada sección de la tabla de coberturas y límites.

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

Huelga o conflicto laboral – Cualquier tipo de acción sindical, esté organizada por un sindicato o no, llevada a cabo con el fin de impedir, restringir o interferir con la producción de bienes o la prestación de servicios.

Lesión corporal – Lesión física identificable que usted sufra, causada por medios violentos, repentinos, inesperados, externos y visibles.

Límites de cobertura – Salvo que se indique lo contrario, nuestra responsabilidad máxima durante cualquier periodo de cobertura se limita a la cantidad indicada en cada sección, por persona asegurada.

Médico – Miembro legalmente licenciado de la profesión médica o profesional médico reconocido por la ley del país donde se proporciona el tratamiento, que actúe dentro del ámbito de su

licencia y formación, y que no tenga parentesco con usted ni con ningún compañero de viaje.

Médico asesor – Profesional médico debidamente licenciado y cualificado, contratado o empleado por nosotros o por Staysure Assistance, con experiencia en la evaluación de tratamientos médicos en el extranjero y repatriaciones.

Objetos de valor – Joyas, antigüedades, artículos de oro, plata u otros metales preciosos, piedras preciosas o semipreciosas, instrumentos musicales, pieles o prendas de cuero, relojes, binoculares, telescopios, equipos fotográficos, dispositivos electrónicos de audio o medios digitales, consolas de videojuegos, ordenadores portátiles, tabletas y otros dispositivos electrónicos de mano, incluidos, entre otros, reproductores MP3, MP4, iPods, iPads, Kindles y similares, así como el software asociado.

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

Par o conjunto – Varios objetos de equipaje personal considerados similares, complementarios o utilizados conjuntamente.

Pareja – Usted y su esposa, esposo, pareja de hecho o pareja con la que conviva en el mismo domicilio, independientemente del género. En pólizas anuales de viajes múltiples, los adultos asegurados pueden viajar de forma independiente.

Participación activa

- El acto de cualquier persona que ingrese voluntariamente en una zona que, en ese momento, se sepa que está sujeta a Guerra y Disturbios Civiles o lo haga en contra del consejo del Ministerio de Asuntos Exteriores.
- El acto de cualquier persona, sea combatiente o no combatiente, que suministre, transporte o de cualquier otra forma maneje instalaciones, equipos, dispositivos, vehículos, armas u otros materiales destinados al uso en Guerra y Disturbios Civiles, o Terrorismo.

Persona asegurada/usted/su – Cada persona nombrada en el **Certificado de Seguro** y por quien se haya abonado la prima correspondiente.

Prima – El importe que debe abonarnos por esta póliza, incluidos recargos e impuestos legalmente

aplicables. Salvo que se indique lo contrario, todos los importes se expresan en euros y se utilizará el símbolo €.

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

Regreso anticipado del viaje– Se refiere a:

- Interrumpir el viaje regresando directamente y de forma anticipada a España, en cuyo caso las reclamaciones se calcularán desde el día en que regresó y con base en los días completos no utilizados del viaje; o
- Ser hospitalizado fuera de **España** por un periodo superior a 48 horas.

Robo – Se entiende por robo únicamente la sustracción cometida mediante violencia o intimidación a las personas o fuerza en las cosas.

Secuestro – Toma ilegal o ejercicio indebido de control de una aeronave, tren o embarcación en la que usted viaje como pasajero con billete pagado.

Sin vigilancia – Cuando no puede ver y/o no se encuentre lo suficientemente cerca de su propiedad o vehículo como para evitar interferencias no autorizadas o robo.

Tercero – Cualquier persona física o jurídica que no sea:

- usted;
- sus familiares cercanos;
- sus socios comerciales, directores o empleados.

Terrorismo – Un acto, incluyendo entre otros, el uso de fuerza o violencia y/o su amenaza, cometido por una o más personas, actuando solas o en nombre de alguna organización o gobierno, con fines políticos, religiosos, ideológicos o étnicos, incluyendo la intención de influir en un gobierno y/o infundir temor en el público o en una parte del mismo.

Trabajo manual – Trabajo que implique esfuerzo físico (no incluye trabajos de oficina o administrativos, en bares o restaurantes, actuaciones musicales y canto, o recolección de frutas que no implique trabajar en altura ni el uso de maquinaria).

Transporte público – Cualquier aeronave, embarcación, tren o autobús con licencia pública en la que usted tenga billete de viaje y que opere con horario programado.

Transportista – Aeronave programada o chárter (excepto aeronaves monomotor no presurizadas), transporte terrestre (excepto vehículos de alquiler) o marítimo con licencia para transportar pasajeros a cambio de un precio.

Viaje(s) – Desplazamiento por vacaciones o por motivos de ocio realizado durante el periodo de cobertura, que comienza al salir de casa y termina al regresar a casa o a un hospital o centro asistencial en **España**, lo que ocurra primero. Para pólizas de viaje único, cualquier otro viaje que comience tras su regreso al hogar no está cubierto.

Zona segura para equipaje – Cualquiera de las siguientes, según corresponda:

- el salpicadero, maletero o compartimento de equipaje cerrado con llave de un coche tipo *hatchback* con tapa que cubra el área de carga, o de un coche familiar con bandeja o cortina enrollable instalada y colocada;
- los compartimentos fijos de una caravana motorizada o remolcada;
- una caja de equipaje cerrada con llave y sujeta a un portaequipajes que también esté asegurado al techo del vehículo.

Limitaciones importantes

Cobertura de anulación, regreso anticipado e interrupción de viaje

Esta póliza **NO** cubre ninguna reclamación contemplada en la **Sección 1 (Anulación del viaje)** o la **Sección 2 (Regreso anticipado o interrupción de viaje)** derivada directa o indirectamente de cualquier condición médica preexistente conocida por usted antes del inicio del período de cobertura que afecte a un familiar cercano o compañero de viaje no asegurado por esta póliza.

Consulte también: *Qué no está cubierto en las Secciones 1 y 2*, así como **las Exclusiones Generales**.

Sección 1 – Anulación del viaje

La cobertura por anulación se aplica a los viajes reservados que tengan lugar dentro del período de cobertura y que se vea obligado a cancelar por alguna de las siguientes razones, que deben ser ajenas a su control y no conocidas en el momento de reservar el viaje o contratar la cobertura (lo que ocurra más tarde).

Qué está cubierto

Le reembolsaremos, hasta los límites por persona indicados en la tabla de coberturas y límites y según la modalidad de cobertura reflejada en su **Certificado de Seguro**:

- los depósitos no reembolsables y cantidades abonadas (o que esté obligado a pagar) en concepto de viaje y alojamiento;
- incluidas excursiones pagadas por adelantado hasta 300 € en la modalidad Basic y 350 € en la Comprehensive;
- hasta 350 € en la modalidad Comprehensive (o 175 € en caso de pérdida de depósito), por gastos de residencia en guardería canina o felina contratados por adelantado,

que no utilice debido a:

- a) enfermedad, lesión o fallecimiento imprevistos de usted, **un familiar cercano, un compañero de viaje** o la persona con la que tenía previsto alojarse durante el viaje;
- b) renuncia al viaje tras un retraso superior a 12 horas en su salida, cubierto por la Sección 5 – Demora de viaje;
- c) ser citado como jurado o como testigo en un procedimiento judicial (excepto en calidad profesional o asesora);
- d) despido por causas objetivas, siempre que tenga derecho a indemnización por despido conforme a la legislación española vigente;
- e) que sea imperativamente necesaria su presencia debido a daños accidentales, robo, inundación o incendio en su domicilio ocurridos dentro de las 48 horas anteriores al inicio del viaje, y que impliquen pérdidas superiores a 1.500 €;
- f) emisión de un aviso oficial del Ministerio de Asuntos Exteriores aconsejando no viajar o solo viajar en caso indispensable a su destino por causa de terremoto, incendio, inundación o huracán.

Sección 2 – Regreso anticipado/ interrupción del viaje

Esta cobertura aplica si usted se ve obligado a **interrumpir un viaje ya iniciado** y regresar anticipadamente a **España**, por causas ajenas a su control y desconocidas en el momento de contratar la póliza o reservar el viaje.

Sección 2a – Regreso anticipado del viaje

Qué está cubierto

Le reembolsaremos, hasta los límites por persona indicados en la tabla de coberturas y límites y

según la modalidad de cobertura reflejada en su **Certificado de Seguro**:

- Los depósitos no reembolsables y gastos ya abonados (o por los que haya adquirido compromiso de pago) en concepto de viaje y alojamiento,
- incluyendo excursiones contratadas previamente (hasta 300 € en la modalidad Basic y 350 € en la Comprehensive),

que no haya podido utilizar por no poder completar su viaje debido a:

- a) enfermedad, lesión o fallecimiento imprevistos de usted, **un familiar cercano, un compañero de viaje** o la persona con la que tenía previsto alojarse;
- b) ser citado como jurado o como testigo en un juicio (excepto en calidad profesional o asesora);
- c) daños accidentales, robo, inundación o incendio en su domicilio durante el viaje, que impliquen pérdidas superiores a 1.500 €, o si su presencia es requerida por la policía.

Sección 2b –Interrupción del viaje

Qué está cubierto

Le reembolsaremos hasta:

- **500 € (modalidad Basic)** o
- **1.500 € (modalidad Comprehensive)**

si necesita regresar de forma **anticipada y no planificada a España** durante el viaje por:

- a) fallecimiento, peligro inminente de muerte u hospitalización de urgencia por **accidente** grave o enfermedad grave de un familiar cercano;
- b) daños accidentales, robo, inundación o incendio en su domicilio durante el viaje que impliquen pérdidas superiores a 1.500 €, o si su presencia es requerida por la policía.

También cubrimos:

- **los gastos de transporte adicionales necesarios para regresar a España**, siempre que contacte primero con nosotros y tenga una reclamación válida,
- También pagaremos **los gastos razonables para volver al lugar de destino** en el extranjero si la situación lo permite, siempre que el período original reservado de su viaje no haya expirado.
- **Solo se cubrirá un billete en clase económica por persona asegurada.**
- Le compensaremos el coste proporcional de cualquier alojamiento que haya pagado por adelantado, no haya utilizado y no sea reembolsable.

El importe máximo a pagar en total por **regreso anticipado más interrupción de viaje combinados** es de **5.000 € por persona asegurada**.

Condiciones especiales para reclamaciones en Secciones 1 y 2

1. Debe presentar un **certificado médico**, del médico que le esté tratando, que especifique la enfermedad o lesión imprevista para confirmar la necesidad de anular o interrumpir el viaje y regresar a su domicilio.
2. En caso de regreso anticipado o interrupción del viaje, debe **contactar primero con nosotros** para obtener autorización y permitirnos organizar el viaje de regreso a su domicilio cuando sea posible.
3. **En caso de que no pueda presentar un certificado médico**, realizaremos todos los trámites necesarios para su repatriación, cuyo coste correrá a su cargo, y le reembolsaremos los gastos correspondientes tan pronto como se haya validado la reclamación,
4. Debe notificar inmediatamente a la compañía aérea o al agente de viajes que se va a cancelar o reducir el viaje para minimizar sus pérdidas en la medida de lo posible. Si usted no avisa al transportista o agencia de viajes inmediatamente tras conocer que debe anular o interrumpir el viaje, **nuestra responsabilidad se limitará** a los costes que habrían correspondido si lo hubiera hecho a tiempo.
5. Si su reclamación se debe a que la policía requiere su presencia en relación con daños accidentales, robo, inundación o incendio que hayan afectado a su domicilio en las 48 horas anteriores o durante su viaje, deberá presentarnos un informe policial que confirme que el incidente o los daños se produjeron durante el viaje; de lo contrario, no se pagará ninguna reclamación.
6. Los siniestros de regreso anticipado/interrupción de viaje se calcularán a partir de la fecha de regreso a **España** o desde la fecha en que sea hospitalizado como paciente ingresado, para el resto del viaje.

Qué no está cubierto en Secciones 1 y 2

1. Si no se ha contratado la ampliación opcional para eliminación de franquicia, el importe de la franquicia se deducirá de la indemnización que le corresponda.

2. Decidir no viajar o no continuar con el viaje a menos que su cambio de planes esté causado por una de las circunstancias enumeradas en: "qué está cubierto".
3. Cualquier reclamación relacionada directa o indirectamente con condiciones médicas preexistentes, a menos que nos haya declarado todas sus condiciones médicas preexistentes y las hayamos aceptado por escrito.
4. Anulación, regreso anticipado o interrupción de viaje a causa de embarazo o parto, salvo que sea certificada por un médico como necesaria debido a complicaciones del embarazo y el parto.
5. Gastos de viaje o alojamiento de personas no aseguradas por esta póliza, aunque usted haya pagado dichos costes en su nombre.
6. Siniestros relacionados con huelgas o acción sindical, reales o planificadas, anunciadas públicamente en el momento en que reservó el viaje o contrató el seguro (si es posterior).
7. Costes relacionados con gastos de viaje pagados con antelación y no utilizados si ya hemos cubierto su repatriación.
8. Incumplimiento por parte del proveedor, de cualquier parte del viaje reservado, de prestar el servicio o el transporte (ya sea por error, insolvencia, quiebra, liquidación, omisión, incumplimiento u otra causa), salvo que esté expresamente cubierto por la póliza. Debe dirigir cualquier reclamación al proveedor correspondiente.
9. Cualquier cosa por la cual la compañía que le proporciona transporte o alojamiento, sus agentes o cualquier persona que actúe en su nombre sea responsable.
10. Daños, robo o avería de su vehículo;
11. Incapacidad de pagar el viaje;
12. Siniestros derivados de la comparecencia ante un tribunal de la persona asegurada o de cualquier otra persona de la que dependa el viaje. Esta exclusión no se aplicará si es convocado para formar parte de un jurado o si es citado como testigo (salvo en calidad de profesional o asesor).
13. Costes derivados de las tasas aeroportuarias o impuestos al pasajero aéreo. Debe solicitar el reembolso de dichos cargos al transportista.
14. Cambios en vacaciones por motivos laborales;

15. Imposibilidad de viajar o continuar el viaje debido a que la persona asegurada no puede presentar un pasaporte válido o el visado requerido para el viaje.

16. Restricciones gubernamentales que impidan viajar, o retraso o modificación del viaje reservado debido a acciones gubernamentales.

17. Enfermedad o fallecimiento de mascotas;

18. Todo lo incluido en las Exclusiones Generales.

Sección 3a – Gastos médicos de emergencia y repatriación

Si tiene una emergencia médica durante su viaje o si debe regresar antes de lo previsto o extender la duración de su viaje debido a una enfermedad o lesión, **debe ponerse en contacto con Staysure Assistance lo antes posible** llamando al **+34912165743** o **+17867960445** (cuando llame desde EE.UU. o Canadá), proporcionando su nombre, número de póliza y la mayor cantidad de información posible.

Para cumplir con los Términos y Condiciones del seguro, **debe contactarnos lo antes posible. DEBE obtener nuestra autorización previa antes de incurrir en cualquier gasto superior a 350 €, salvo en caso de emergencia.** Si no puede contactarnos de inmediato por razones físicas, usted o una persona designada por usted debe hacerlo dentro de las 48 horas siguientes.

Qué cubre esta sección:

Cubriremos hasta **5.000.000 € en el producto Basic** y **cobertura ilimitada con el Comprehensive** por cada persona asegurada que sufra una lesión corporal repentina e imprevista, una enfermedad, o fallezca **durante un viaje fuera de España**, en los siguientes casos:

a) Gastos médicos (incluido el traslado al hospital adecuado más cercano) necesarios de forma inmediata debido a una emergencia médica imprevista, siempre que sean considerados necesarios por un médico reconocido y aprobados por nuestro equipo médico.

b) Hasta **250 € en el producto Basic** o **400 € en el Comprehensive** en total para tratamiento dental de urgencia, siempre que sea solo para el alivio inmediato del dolor, o para reparaciones urgentes de dentaduras u ortodoncias realizadas únicamente para aliviar molestias al comer.

c) Hasta **5.000 €** por los gastos habituales y razonables de entierro o cremación de una

persona asegurada fallecida durante un viaje fuera de **España**, o el coste de repatriar su cuerpo o cenizas a **España**.

d) Gastos adicionales de transporte para repatriarle a **España** cuando lo recomiende nuestro equipo médico.

e) El coste de un acompañante médico si se considera necesario por nuestro equipo médico.

f) Hasta **2.000 €** para extender su estancia, si Staysure Assistance confirma que es médicamente necesario para:

i. Gastos adicionales de alojamiento (solo habitación) y de viaje (clase turista, salvo que se autorice una mejora por razones médicas) para permitir su regreso a **España**; y

ii. Alojamiento adicional (solo habitación) para que otra persona se quede con usted y viaje de regreso con usted a su domicilio, si así lo recomienda un médico y lo aprueba nuestro equipo médico; o

iii. Gastos de viaje en clase turista para que un familiar o amigo viaje desde **España** para quedarse con usted (solo habitación) y regresar, si así lo autoriza nuestro equipo médico; o

iv. Gastos de viaje en clase turista para repatriar a sus hijos menores de 18 años asegurados bajo esta póliza si está incapacitado y no hay otro adulto responsable que los supervise. Si nadie está disponible, se proporcionará una persona competente para acompañarlos.

v. No se aplicará franquicia si utiliza su TSE o EHIC.

g) El coste de taxis para traslados hacia o desde el hospital relacionados con su admisión, alta, consultas ambulatorias, citas médicas o recogida de medicación prescrita únicamente por el hospital.

h) El coste de llamadas telefónicas a Staysure Assistance para notificar y gestionar la emergencia, o cualquier coste incurrido al recibir llamadas de Staysure Assistance en su teléfono móvil.

Nos reservamos el derecho de limitar el pago a lo que nuestro equipo médico considere razonable.

Si nuestro equipo médico indica una fecha factible para su repatriación, pero decide permanecer en el extranjero, nuestra responsabilidad para cubrir más gastos bajo esta sección después de dicha fecha se limitará a lo que habríamos pagado si la repatriación se hubiera realizado.

Qué cubre esta sección al viajar dentro de España:

Si ha contratado una póliza anual multiviaje y está viajando exclusivamente dentro de **España** durante un viaje de 2 o más noches consecutivas en alojamiento reservado con antelación, cubriremos hasta **1.000 €** por:

- a) Transporte y alojamiento adicionales para usted y una persona que le acompañe o que tenga que viajar desde **España** para estar y/o regresar con usted, si es necesario, por recomendación médica.
- b) El traslado de su cuerpo o cenizas a su domicilio.

Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones:

1. Debe notificar a Staysure Assistance lo antes posible cualquier lesión corporal, enfermedad o complicaciones del embarazo y parto que requieran su hospitalización como paciente internado o antes de que se hagan preparativos para su repatriación.
2. En caso de lesión corporal, enfermedad o complicaciones del embarazo y parto, nos reservamos el derecho de trasladarle de un hospital a otro y organizar su repatriación a España en cualquier momento durante el viaje. Lo haremos si el médico tratante y nuestro equipo médico acuerdan que puede ser trasladado y/o viajar de manera segura a España para continuar su tratamiento.
3. Los gastos funerarios o de repatriación de restos mortales deben estar previamente autorizados por Staysure Assistance.

Qué no está cubierto por la Sección 3a:

1. Cualquier gasto médico dentro de España.
2. Si no se ha contratado la ampliación opcional para eliminación de franquicia, el importe de la franquicia se deducirá de la indemnización que le corresponda, salvo que uses una tarjeta TSE, EHC o algún otro acuerdo sanitario recíproco.
3. Cualquier gasto superior a 350 € que no haya sido autorizado previamente por nosotros.
4. Tratamiento en hospitales o clínicas privadas en el extranjero si hay una instalación pública adecuada disponible.

5. Cualquier reclamación si no se han cumplido las condiciones de la sección "Declaración Médica".
6. El coste de sustituir medicación que estabas usando antes del viaje o que necesitas tomar durante el mismo.
7. Reclamaciones por tratamientos de rehabilitación, salvo que estén autorizadas previamente por Staysure Assistance.
8. Reclamaciones por tratamiento médico relacionado con complicaciones derivadas de una interrupción voluntaria del embarazo.
9. El coste de cremación o entierro en España.
10. Sustitución o reparación de dientes artificiales o trabajo dental que incluya metales preciosos.
11. Costes de llamadas telefónicas o gastos en los que incurra al recibir llamadas que no sean de Staysure Assistance para notificar y gestionar la emergencia.
12. Costes de tratamientos o cirugías, incluidos exámenes exploratorios, que no estén directamente relacionados con la lesión o enfermedad que motivó su hospitalización.
13. Gastos que no sean habituales, razonables o necesarios para tratar su lesión o enfermedad.
14. Cualquier tratamiento o cirugía que, a juicio del médico tratante y de nuestro equipo médico, pueda posponerse hasta su regreso a España.
15. Costes adicionales por alojamiento en habitación individual o privada.
16. Gastos en los que incurra después de haber regresado a España.
17. Embarazo normal, sin complicaciones. Esta sección está diseñada para cubrir eventos imprevistos, accidentes, enfermedades o dolencias, por lo que un parto normal no se considera un evento imprevisto.
18. Costes derivados de una evacuación aérea desde un crucero, salvo autorización previa nuestra.
19. Todo lo indicado en las Exclusiones Generales.

Sección 3b - Indemnización diaria por hospitalización fuera de España

IMPORTANTE: Esta cobertura solo está incluida en el producto Comprehensive. No se ofrece cobertura durante viajes dentro de España ni una vez que haya regresado a ella.

Qué está cubierto

Si usted es hospitalizado como paciente ingresado en un hospital en el extranjero durante al menos 24 horas consecutivas y recibe tratamiento al amparo de un convenio sanitario recíproco, como el TSE o EHIC si viaja dentro de Europa, le abonaremos 50 € por cada 24 horas completas hasta un máximo de 1000 € en caso de un siniestro cubierto por la Sección 3a (Gastos médicos de emergencia y repatriación),

Este pago se destina a cubrir gastos adicionales, como taxis y llamadas telefónicas, durante su ingreso en el hospital.

Condiciones especiales relacionadas con reclamaciones:

Debe contactar con Staysure Assistance siempre que sea posible antes de ingresar en el hospital

Qué no está cubierto por la sección 3b

1. Cualquier reclamación que surja directa o indirectamente de su hospitalización en un centro médico privado cuando ninguna parte de los gastos médicos haya sido cubierta por la TSE, EHIC o cualquier otro acuerdo sanitario recíproco similar.
2. Cualquier reclamación que surja directa o indirectamente de:
 - a) Cualquier período adicional de hospitalización, cuarentena obligatoria o confinamiento en tu alojamiento;
 - b) Tratamientos o cirugías, incluidos exámenes exploratorios, que no estén directamente relacionados con la lesión corporal o enfermedad que motivó su ingreso hospitalario;
 - c) Tratamientos o servicios prestados en una clínica de convalecencia, residencia de cuidados o centro de rehabilitación;
 - d) Su decisión de no ser repatriado después de la fecha en la que, a juicio de Staysure Assistance, sea seguro hacerlo.
3. Hospitalización, cuarentena obligatoria o confinamiento en su alojamiento:
 - a) Relacionados con cualquier tipo de tratamiento o cirugía que, a juicio

del médico tratante y de nuestro equipo médico, pueda posponerse razonablemente hasta su regreso a España; b) Ocurridos en España y relacionados con tratamiento privado o pruebas, cirugías o tratamientos cuyos costes sean financiados o reembolsables por el sistema sanitario público en España.

4. Cualquier reclamación si no ha cumplido con las condiciones establecidas en la sección de "Declaración Médica".

5. Todo lo indicado en las Exclusiones Generales.

Sección 4a - Pérdida de salida

Qué está cubierto

Le reembolsaremos, hasta 500€ en el caso del producto Basic y 1.500€ en el Comprehensive, los **gastos adicionales de transporte y alojamiento** incurridos para permitirle alcanzar su destino o regresar a **España** por la ruta más directa:

Si llega con retraso al aeropuerto, puerto o terminal internacional de autobuses o trenes **para iniciar el primer trayecto del viaje internacional reservado**, como consecuencia de:

- a) Una avería o accidente que afecte directamente al vehículo en el que viaje;
- b) La cancelación o interrupción del transporte público programado debido a condiciones meteorológicas adversas, huelga o conflicto laboral, avería mecánica o accidente;

Le proporcionaremos asistencia contactando con el transportista y/o el operador turístico para informar del retraso. Si es necesario, organizaremos alojamiento en un hotel por una noche y medios de transporte internacional alternativos.

Sección 4b - Asistencia en la salida en España y pérdida de conexión dentro de España

IMPORTANTE: Esta cobertura solo está incluida en el producto Comprehensive.

Le reembolsaremos hasta 500€, en el producto Comprehensive, los gastos incurridos en caso de retraso o pérdida de conexión tal y como se detalla a continuación:

En su viaje de ida:

Si sufre un retraso en **España** durante su viaje interno/de conexión al aeropuerto internacional, puerto, terminal de autobuses o tren, como

consecuencia de una interrupción, cancelación, retraso, suspensión, fallo o alteración del transporte público, o de una avería o accidente que inmovilice el vehículo privado en el que viaja:

- a) Le proporcionaremos asistencia para que pueda continuar su viaje hasta su lugar de salida internacional dentro de **España**.
- b) Le proporcionaremos transporte alternativo o ayuda local de emergencia cuando sea necesario, incluyendo el remolque de su vehículo hasta el taller más cercano.

En el viaje de regreso a España:

Si su principal medio de transporte internacional (avión, barco, autobús o tren) sufre un retraso y pierde su conexión interna reservada y pagada con antelación mediante transporte público dentro de **España**, nosotros:

- a) Le asistiremos para que pueda llegar a su domicilio desde el punto donde le haya dejado el transporte internacional principal (avión, barco, autobús o tren);
- b) Contactaremos con el proveedor de transporte correspondiente para informarle de la demora y, si es necesario, organizaremos medios de transporte alternativos para que pueda llegar su domicilio.

Si llega a tiempo a su punto de conexión dentro de **España**, pero **no puede continuar hasta su domicilio** tal como tenía previsto debido a **interrupción, cancelación, retraso, suspensión, fallo o modificación del medio de transporte público de conexión programado, o por inmovilización o robo del vehículo privado en el que planeaba viajar**, le proporcionaremos:

- a) Transporte alternativo necesario, asistencia local de emergencia, traslado del vehículo privado y de los pasajeros hasta su domicilio o alojamiento nocturno mientras se realizan las reparaciones del vehículo privado.

Condiciones especiales relativas a las reclamaciones bajo las Secciones 4a y 4b:

1. Debe hacer todo lo posible por iniciar y completar su viaje hasta el punto de salida y realizar el check-in del vuelo, cruce marítimo, viaje en autobús o tren a tiempo.
2. Debe obtener confirmación por escrito del transportista indicando el período de retraso y la causa del mismo.
3. Para reclamaciones derivadas de un accidente o avería del vehículo privado en el que viaja, debe obtener una confirmación por escrito del servicio de asistencia en carretera o del taller, indicando la ubicación y la causa de la avería, o un informe del accidente emitido por la Policía.
4. Cuando el vehículo privado en el que viaja, o tiene previsto viajar no pueda utilizarse debido a una avería o accidente, cubriremos 1 hora de asistencia en carretera (excluyendo piezas de recambio) y los gastos de remolque hasta el taller más cercano. **(Solo para reclamaciones bajo la Sección 4b).**
5. Las reclamaciones derivadas de congestión del tráfico deben estar respaldadas por una confirmación por escrito de la autoridad de transporte local indicando la ubicación y duración del retraso.

Qué no está cubierto bajo las Secciones 4a y 4b:

1. **Reclamaciones derivadas de huelgas o conflictos laborales reales o previstos que eran de conocimiento general al momento de reservar el viaje o de contratar, renovar o ampliar este seguro.**
2. **Costes adicionales cuando el operador de transporte público programado haya ofrecido medios de transporte alternativos.**
3. **Averías del vehículo privado en el que viaje si no ha sido sometido a un mantenimiento regular.**
4. **Reclamaciones bajo la Sección 4b sumadas a reclamaciones bajo la Sección 5 (Demora de viaje).**
5. **Reclamaciones debidas a que no planificó con suficiente antelación el tiempo necesario para llegar al punto de salida.**
6. **Todo lo indicado en las Exclusiones Generales.**

Sección 5 - Demora de viaje

Qué está cubierto

Si la salida prevista de su primer vuelo internacional de ida o de regreso, travesía marítima o viaje en autobús o tren que forme parte de un viaje reservado se retrasa como consecuencia directa de una huelga o acción sindical, condiciones meteorológicas adversas, fallo de los sistemas de control del tráfico aéreo o avería mecánica de la aeronave, embarcación, autobús o tren, le indemnizaremos:

Producto Basic	20€ por las primeras 12 horas completas	10€ por cada período adicional de 12 horas hasta un máximo de 300€
Producto Comprehensive	50€ por las primeras 12 horas completas	10€ por cada período adicional de 12 horas hasta un máximo de 1.500€

En caso de que sufra un retraso, tal y como se especifica anteriormente, de más de 12 horas con respecto a la hora de salida prevista, puede optar por renunciar a su viaje y presentar una reclamación por cancelación conforme a la sección 1 Anulación de viaje.

Condiciones especiales relativas a las reclamaciones

1. Si decide renunciar a su viaje, no se aplicará ninguna prestación prevista en esta sección.
2. Debe facturar según el itinerario que se le haya facilitado.
3. La indemnización por retrasos en los vuelos solo se pagará si era un pasajero con reserva previa y había pagado el billete en un avión de pasajeros de línea regular.

Qué no está cubierto

1. Las reclamaciones en las que no haya obtenido una confirmación por escrito de la compañía aérea en la que se indique el periodo y el motivo del retraso;
2. las reclamaciones que se hayan indemnizado conforme a la Sección 1 Anulación del viaje y/o la sección 4 Pérdida de salida.
3. Todo lo indicado en las Exclusiones generales.

Sección 6a - Equipaje personal

Qué está cubierto en la sección 6a

En caso de daños, robo, averías o pérdida (si no se recupera) de su **equipaje personal durante el transcurso del viaje** le reembolsaremos:

Producto Basic	hasta un máximo general de 300€
Producto Comprehensive	hasta un máximo general de 2.500€

Dentro de estos límites se aplicarán los siguientes sublímites:

- a) Pagaremos hasta 250 € en el producto Basic o 400 € en el Comprehensive por artículo, par o conjunto de artículos, siempre que pueda presentar el recibo original o un comprobante de propiedad.
- b) Solo pagaremos hasta 250 € por todos los artículos perdidos, dañados o robados por incidente si no puede presentar un comprobante satisfactorio de propiedad y valor.
- c) Solo pagaremos hasta 50 € por artículo, par o conjunto de artículos, si no puede presentar un recibo original u otro comprobante satisfactorio de propiedad y valor (por ejemplo, una fotografía suya con el artículo puesto) para justificar la reclamación. La prueba del valor de reposición no es suficiente.
- d) Pagaremos hasta 250 € en el producto Basic o 500 € en el Comprehensive por los objetos de valor de su propiedad, ya sean de copropiedad o no. Solo pagaremos hasta 100 € por objetos de valor de su propiedad si es menor de 18 años.
- e) Solo pagaremos un máximo de 150 € por gafas de sol o gafas graduadas de cualquier tipo.
- f) Solo pagaremos un máximo de 100 € por teléfonos móviles.
- g) Solo pagaremos un máximo de 100 € por equipaje personal u objetos de valor perdidos, dañados o robados en la playa o piscina.
- h) Solo pagaremos un máximo de 50 € por cigarrillos o alcohol perdidos, dañados o robados.

Condiciones especiales relativas a las reclamaciones de la Sección 6a

1. Le reembolsaremos el valor de la pérdida o le reemplazaremos, restauraremos o repararemos los artículos en cuestión.
2. Las reclamaciones no se liquidan a valor de nuevo ni según el coste de sustitución, por lo tanto, se aplicará una deducción por desgaste y depreciación.
3. Su equipaje personal **no debe dejarse sin vigilancia, desatendido o fuera de su alcance en ningún momento en un lugar al que tenga acceso el público.**
4. Debe informar de la pérdida o el robo de su equipaje personal en un plazo de 24 horas, desde que tenga conocimiento del mismo, a la policía local y a la compañía de transporte, si procede. Los daños sufridos por el equipaje personal durante el transporte deben comunicarse a la compañía de transporte antes de abandonar la sala de equipajes y debe obtenerse un informe de irregularidad de equipaje (PIR). La pérdida o el robo de equipaje personal durante su viaje debe comunicarse a su hotel, proveedor de alojamiento o representante del operador turístico, si procede. Debe proporcionarnos documentación escrita de una de las partes mencionadas anteriormente que confirme que la pérdida o el robo se produjeron durante el viaje; de lo contrario, no se pagará ninguna reclamación.
5. El equipaje se considerará perdido una vez transcurridos 21 días desde la notificación de la pérdida.
6. En el caso de artículos dañados durante el viaje, deberá obtener un informe oficial de un reparador local adecuado que confirme que el artículo está dañado y es irreparable.
7. Deberá denunciar la pérdida, el robo o los daños a la policía local y obtener una confirmación por escrito si sus objetos de valor se pierden, son robados o sufren daños mientras se encuentran en la caja fuerte del hotel o en una caja de seguridad.

Si se recupera su equipaje, se lo enviaremos a su ubicación durante el viaje o, si el viaje ha finalizado, a su domicilio. **Cualquier indemnización que haya recibido en virtud de la sección 6a deberá devolverse en un plazo de 14 días a partir de la recepción de su equipaje.**

Sección 6b – Demora en la entrega del equipaje en el viaje de ida

IMPORTANTE: Esta cobertura solo está incluida en el producto Comprehensive.

La sección 6b no cubre los viajes realizados exclusivamente dentro de España.

Qué está cubierto

Le compensaremos por los posibles gastos en los que haya podido incurrir:

Producto Comprehensive	Hasta 50€ tras las primeras 24 horas	hasta un máximo de 150€ tras 48 horas
-------------------------------	--------------------------------------	--

Si la compañía aérea certifica que su equipaje se ha perdido o extraviado durante el viaje de ida.

En ningún caso esta indemnización puede ser acumulada a la indemnización base del seguro (6aEquipaje personal).

Condiciones especiales relativas a las reclamaciones de la Sección 6b

1. Si el equipaje se retrasa mientras está bajo la custodia de una compañía aérea, empresa de transporte, autoridad u hotel, deberá informarles por escrito de los detalles del retraso o de la eventual pérdida, robo o daño y obtener una confirmación por escrito. Si el equipaje se pierde, es robado o sufre daños mientras está bajo la custodia de una compañía aérea, deberá:
 1. Obtener un informe de irregularidad de equipaje (PIR) de la compañía aérea.
 2. Notificar formalmente por escrito la reclamación a la aerolínea dentro del plazo establecido en sus condiciones de transporte (conservar una copia).
 3. Conservar todos los billetes y etiquetas de viaje para presentarlos si se va a presentar una reclamación bajo esta póliza.

Sección 6c – Dinero personal y pasaporte

Qué está cubierto

Le reembolsaremos:

Producto Basic	hasta un máximo de 300€
Producto Comprehensive	hasta un máximo de 500€

Si durante un viaje, el dinero personal que lleva consigo o que ha dejado en una caja de seguridad se pierde, es robado, dañado o destruido, con las siguientes condiciones y exclusiones:

a) **Pagaremos hasta 250 € en el producto Básico o 500 € en el producto Comprehensive por el dinero en efectivo que le pertenezca. O 150 € si es menor de 18 años.**

b) **Pagaremos hasta 300 € en el producto Básico o 500 € en el producto Comprehensive por los gastos adicionales de viaje y alojamiento en los que incurra en el extranjero para la sustitución del pasaporte si lo pierde o se lo roban fuera de España.**

c) **Le reembolsaremos proporcionalmente la parte no utilizada del valor original del pasaporte, calculado en función del número de años completos que le quedaban de validez.**

Condiciones especiales relativas a las reclamaciones contempladas en la sección 6c

1. Debe denunciar la pérdida o el robo de dinero o de su pasaporte a la policía local y obtener una confirmación por escrito en un plazo de 24 horas desde que tenga conocimiento del incidente. No es suficiente con un informe del representante del operador turístico.
2. El informe policial debe confirmar que la pérdida o el robo se produjeron durante el viaje.
3. Debe presentarnos pruebas de la retirada de efectivo; de lo contrario, no se realizará ningún pago.

Condiciones especiales relativas a las reclamaciones contempladas en la sección 6c

1. Debe denunciar la pérdida o el robo de dinero o de su pasaporte a la policía local y obtener una confirmación por escrito en un plazo de 24 horas desde que tenga conocimiento del incidente. No es suficiente con un informe del representante del operador turístico.
2. El informe policial debe confirmar que la pérdida o el robo se produjeron durante el viaje.
3. Debe presentarnos pruebas de la retirada de efectivo; de lo contrario, no se realizará ningún pago.

Qué no está cubierto por las Secciones 6a, 6b y 6c

1. Si no se ha contratado la ampliación opcional para eliminación de franquicia, el importe de

la franquicia de deducirá de la indemnización que le corresponda.

2. **Cualquier artículo prestado, alquilado o confiado a usted;**
3. **Pérdida, robo o daño del equipaje personal, objetos de valor, dinero personal o pasaporte dejados sin vigilancia en un lugar público o en un lugar al que el público tiene acceso en cualquier momento;**
4. **Cualquier pérdida, robo o daño del equipaje personal dejado en un vehículo motorizado sin vigilancia si:**
 - no se ha cerrado con llave en un área segura para equipaje;
 - Ninguna persona no autorizada ha utilizado medios forzados o violentos para acceder al vehículo y no hay pruebas de tal acceso.
5. **Pérdida, robo o daño de objetos de valor, dinero personal o pasaporte:**
 - de un vehículo motorizado dejado sin vigilancia en cualquier momento; o
 - se hayan dejado en el equipaje facturado, mientras se encontraba bajo la custodia de una compañía de transporte; y/o
 - se hayan embalado en el equipaje dejado en la bodega o en el área de almacenamiento de una compañía de transporte;
6. **Cualquier pérdida, robo o daño del equipaje personal dejado sin vigilancia en su alojamiento, salvo en una habitación de hotel o en un alojamiento privado para su uso exclusivo o el uso exclusivo de su grupo de viaje;**
7. **Cualquier pérdida, robo o daño del dinero personal, objetos de valor o pasaporte que se haya dejado sin vigilancia en cualquier momento, a menos que se haya depositado en la caja fuerte del hotel o en una caja de seguridad.**
8. **Desgaste, depreciación, daños causados por polillas o insectos, o cualquier proceso de limpieza, restauración o alteración, condiciones atmosféricas o climáticas, o cualquier acontecimiento gradual.**
9. **Avería eléctrica o mecánica, o mal funcionamiento del artículo asegurado;**
10. **Daños a porcelana, cerámica, vidrio u otros artículos frágiles o quebradizos, salvo equipos fotográficos y lentes telescópicas, a menos que se deban a un incendio o sean consecuencia de un accidente en un buque, aeronave o vehículo marítimo.**

11. Responsabilidad con respecto a un par o conjunto de artículos, en cuyo caso solo seremos responsables del valor de la parte del par o conjunto que se haya perdido o dañado.
12. Equipos utilizados en relación con cualquier deporte o actividad de invierno, salvo que haya pagado la prima adicional necesaria para ampliar su póliza.
13. Cualquier pérdida, robo o daño de los siguientes artículos:
 - a) lentes de contacto o corneales, dentaduras postizas, audífonos, bonos, valores, sellos o documentos de cualquier tipo, incluidos permisos de conducir, instrumentos musicales, máquinas de escribir, antigüedades, cuadros, cupones, piedras preciosas sin engazar, bicicletas, scooters de movilidad, vehículos de motor y sus accesorios, embarcaciones y sus accesorios, caravanas, remolques y tiendas remolcables y sus accesorios, y bienes transportados en relación con cualquier negocio, profesión o comercio;
 - b) cualquier teléfono móvil o satelital sin usar, cargos por contrato, cargos por alquiler o prepagos;
14. cualquier reclamación por equipaje o el contenido de cualquier equipaje que contenga productos percederos.
15. Equipaje facturado que no haya sido recogido y llevado a su dirección de alojamiento.
16. cualquier reclamación en la que pueda reclamar a otro seguro que cubra este riesgo, o a la aerolínea con la que haya viajado, solo pagaremos el saldo pendiente.
17. confiscación o retención por parte de la aduana u otros funcionarios y autoridades legales;
18. pérdida, robo o daño de cheques de viaje si no ha cumplido con las condiciones del emisor o si el emisor ofrece un servicio de sustitución.
19. Pérdida o daño debido a la depreciación del valor, variaciones en los tipos de cambio o escasez debido a errores u omisiones.
20. Cualquier cosa que pueda ser reemplazada por el emisor.
21. Gastos diarios al obtener un pasaporte de sustitución.
22. Todo lo indicado en las Exclusiones generales.

Sección 7 – Accidentes personales

IMPORTANTE: Esta cobertura solo está incluida en el producto **Comprehensive**.

Definiciones relativas a las palabras que aparecen en la Sección 7.

Pérdida de una extremidad: Pérdida por amputación física, o pérdida permanente total e irreparable del uso o la función de un brazo (o ambos brazos) a la altura de la(s) articulación(es) de la muñeca o por encima de ella, o de una pierna (o ambas piernas) a la altura de la(s) articulación(es) del tobillo o por encima de ella.

Pérdida de la visión: Pérdida total e irreparable de la visión en uno o ambos ojos; se considera que ha ocurrido si el grado de visión restante después de la corrección es de 3/60 o menos en la Escala de Snellen. (Esto significa poder ver a 90 cm o menos lo que debería ver a 18 m).

Incapacidad total permanente: Incapacidad que, habiendo durado un período de al menos 12 meses consecutivos desde la fecha de ocurrencia, en opinión de un especialista calificado independiente, le impedirá por completo participar o prestar atención a cualquier negocio u ocupación por el resto de su vida.

Qué está cubierto

Le indemnizaremos a usted o a sus representantes legales si durante el viaje sufre lesiones corporales accidentales que, en un plazo de 12 meses, sean la causa única y directa de su fallecimiento o discapacidad, conforme a la siguiente tabla de indemnizaciones:

Cobertura	Indemnización por persona asegurada	
	Desde 18 hasta 85 años	Menores de 18 años
Fallecimiento	20.000€	1.000€
Pérdida de extremidad o de la visión	20.000€	1.000€
Incapacidad total permanente	20.000€	1.000€

Qué no está cubierto

1. Lesión no causada exclusivamente por medios externos, violentos y visibles.
2. Incapacidad causada por trauma mental o psicológico que no implique una lesión corporal.
3. Enfermedad o cualquier defecto físico, afección o dolencia que existiera con anterioridad al inicio del viaje.

4. Cualquier pago por persona asegurada que exceda de 20.000 € o 1.000 € si la persona asegurada tiene menos de 18 años de edad. En caso de fallecimiento de una persona asegurada menor de 18 años, en lugar de pagar una indemnización, esta póliza reembolsará los gastos habituales de sepelio o cremación incurridos en España hasta un máximo de 1.000 €.

5. Fallecimiento o incapacidad derivados de la participación de la persona asegurada en cualquier deporte o actividad, o deporte de invierno, cuando esta póliza indique expresamente que se excluye la cobertura por Accidente Personal (independientemente de si se ha abonado o no la prima correspondiente a deportes y actividades, o deportes de invierno), o cuando el deporte o actividad no figure como cubierto, o esté expresamente excluido, o cuando no se hayan seguido las indicaciones en que tal deporte debe practicarse para ser objeto de cobertura.

6. Cualquier accidente que sufra antes de iniciar el viaje.

7. Viajar en una aeronave (excepto como pasajero en una aeronave con licencia completa para transporte de pasajeros).

8. Viajar en motocicleta, ya sea como conductor o pasajero.

9. Participar en trabajos manuales o peligrosos, salvo que lo hayamos autorizado previamente por escrito.

10. Todo lo indicado en las Exclusiones generales.

Cláusula del consorcio

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

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

Las indemnizaciones derivadas de siniestros producidos por acontecimientos extraordinarios acaecidos en España o en el extranjero, cuando el asegurado tenga su residencia habitual en España,

serán pagadas por el Consorcio de Compensación de Seguros cuando el tomador hubiese satisfecho los correspondientes recargos a su favor y se produjera alguna de las siguientes situaciones:

a) Que el riesgo extraordinario cubierto por el Consorcio de Compensación de Seguros no esté amparado por la póliza de seguro contratada con la Entidad aseguradora.

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

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

Resumen de las normas legales

1. Acontecimientos extraordinarios cubiertos.

a) Los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos; inundaciones extraordinarias, incluidas las producidas por embates de mar; erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 120 km/h, y los tornados); y caídas de cuerpos siderales y aerolitos.

b) Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.

c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

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

2. Riesgos excluidos.

- a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.
- b) Los ocasionados en personas aseguradas por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.
- c) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.
- d) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos.
- e) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el apartado 1.a) anterior y, en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que éstos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- f) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983 de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.
- g) Los causados por mala fe del asegurado.
- h) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato del Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.
- i) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de “catástrofe o calamidad nacional”.

3. Extensión de la cobertura.

1- La cobertura de los riesgos extraordinarios alcanzará a las mismas personas y las mismas sumas

aseguradas que se hayan establecido en la póliza a efectos de la cobertura de los riesgos ordinarios.

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

Comunicación de daños al consorcio de compensación de seguros.

1. La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se hubiera gestionado el seguro.
2. La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:

-Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (900 222 665 ó 952 367 042).

-A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros (www.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.
4. Abono de la indemnización: El Consorcio de Compensación de Seguros realizará el pago de la indemnización al beneficiario del seguro mediante transferencia bancaria.

Puede consultar aquí la Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros

Sección 8 – Responsabilidad civil personal

IMPORTANTE: Esta cobertura solo está incluida en el producto **Comprehensive**.

También se puede proporcionar cobertura en el producto **Basic**, sujeto al pago de la prima adicional requerida, según lo indicado en el **Certificado de Seguro**.

La **Sección 8** no ofrece cobertura para viajes realizados exclusivamente dentro de España.

Qué está cubierto

Responsabilidad civil personal

Si, como resultado de un acto u omisión por su parte ocurrido durante un viaje, usted incurre en responsabilidad legal por lesiones corporales accidentales a, o el fallecimiento de, cualquier persona y/o por la pérdida o daño accidental de bienes pertenecientes a dicha persona, entonces:

Le cubriremos a usted (o, en caso de su fallecimiento, a sus representantes legales personales), siempre que no exista otro seguro en vigor que cubra la pérdida, el daño material o su responsabilidad, frente a:

- a) todas las sumas que usted deba pagar legalmente como indemnización; y
- b) todos los costes legales adjudicados a cualquier reclamante o incurridos en la defensa de cualquier reclamación que sea impugnada por nosotros o con nuestro consentimiento.

Pagaremos hasta un máximo de **2.000.000 €**, incluidos los costes cubiertos por esta póliza. Este límite se aplica al total de reclamantes en cualquier período de cobertura y frente a cualquier o todas las reclamaciones derivadas de una misma causa original.

Condiciones especiales relativas a las reclamaciones

1. Nuestra responsabilidad no excederá la suma asegurada respecto de uno o todos los sucesos en una serie que derive de una causa original común.
2. Si usted recibe cualquier comunicación de cualquier persona en relación con un hecho que pudiera dar lugar a una reclamación bajo esta sección, deberá remitírnosla de inmediato, sin responder ni reconocer la comunicación al remitente.
3. Usted no deberá admitir responsabilidad alguna, ni hacer ofertas, promesas de pago o pagos, sin nuestro consentimiento por escrito.

Qué no está cubierto:

1. Si no se ha contratado la ampliación opcional para eliminación de franquicia, el importe de la franquicia se deducirá de la indemnización que le corresponda;
2. Lesiones o fallecimiento de cualquier miembro de su familia o de su hogar, su compañero de viaje o cualquier persona a su servicio;
3. Bienes pertenecientes a usted o a su familia, hogar o personal, o que estén en fideicomiso bajo su custodia;
4. Pérdida o daño a bienes por los cuales usted o su familia, hogar o personal sean legalmente responsables. *(Esta exclusión no se aplicará al alojamiento temporal en hoteles u otros similares que usted ocupe y por el cual asuma responsabilidad contractual durante su viaje);*
5. Cualquier responsabilidad que surja exclusivamente por virtud de un contrato, pero que no existiría legalmente de no existir dicho contrato;
6. Reclamaciones por lesiones, pérdidas o daños que resulten directa o indirectamente de:
7. la propiedad o uso de: aeronaves; vehículos de tracción animal, motorizados, autopropulsados o remolcados; embarcaciones de vela o con motor (excepto botes de remos, barcas o canoas); animales (excepto perros o gatos domésticos); armas de fuego; armas;
8. el ejercicio de cualquier actividad comercial, profesional o lucrativa, o la provisión de bienes y servicios por su parte;
9. la propiedad u ocupación de cualquier terreno o edificio;
10. actos intencionados o maliciosos;
11. Responsabilidad o daños materiales que estén cubiertos por cualquier otro seguro o garantía;
12. Lesiones accidentales o pérdidas que no sean resultado de su negligencia;
13. Cualquier lesión, enfermedad, fallecimiento, pérdida, gasto u otra responsabilidad atribuible a la transmisión de cualquier enfermedad o virus contagioso, independientemente de su causa;
14. Cuando la persona asegurada practique cualquier deporte o actividad, o deportes de invierno, para los cuales esta póliza indique específicamente que se excluye la cobertura de responsabilidad civil personal (independientemente de si se haya pagado

la prima correspondiente);

15. Cualquier reclamación derivada de un viaje realizado dentro de España;
16. Cualquier acción legal que no se tramite bajo la jurisdicción de los tribunales del país donde ocurrió el incidente que dio origen a la reclamación;
17. Todo lo mencionado en las Exclusiones Generales.

Sección 9 – Gastos legales y jurídicos

IMPORTANTE: Esta cobertura solo está incluida en el producto **Comprehensive**.

Esta cobertura se presta por **Onlygal Seguros y Reaseguros Seguros y Reaseguros, Sociedad Anónima** con domicilio en Plaza Europa 41-43, 6 planta 08908 Barcelona (número de registro C0396), y proporciona asesoramiento y apoyo legal si usted se ve implicado en un incidente durante el viaje que dé lugar a una **reclamación por daños personales** contra un tercero.

Onlygal ofrece un seguro de protección legal y de asesoramiento legal. Puedes contactarlos en prestaciones@onlygal.es

A. Reclamación daños personales ocasionados por un tercero

Defensa de los intereses del asegurado en el extranjero o en **España**, reclamando los daños y perjuicios de origen no contractual que haya sufrido en su persona, ocasionados por imprudencia o dolosamente por un tercero.

Cuando el procedimiento se sustancie bajo jurisdicción española, se asignará un abogado de la red de onLyal.

Cuando el procedimiento se sustancie bajo la jurisdicción extranjera la Aseguradora procederá al reembolso de los gastos jurídicos en los incurra el asegurado hasta el límite indicado en el contrato de seguro para abogado de libre elección.

Definiciones:

DAÑOS Y PERJUICIOS: Se consideran como tales solo los siguientes:

- a) Daños corporales a las personas físicas (lesiones o fallecimiento). Se considerará lesión cualquier daño o detrimento corporal causado por una herida, un golpe o una enfermedad.
- d) Daños morales y/o patrimoniales (lucro cesante), siempre y cuando ambos deriven o fueran consecuencia de un daño material o corporal.

B. Ámbito geográfico

Quedan cubiertos los siniestros ocurridos a nivel internacional.

C. Suma asegurada de los gastos de defensa jurídica

La Aseguradora presta el servicio y asume los gastos, **hasta el importe máximo por siniestro y año, que asciende a 10.000 € por siniestro.**

Se establece un **importe mínimo litigioso de 300€.**

Cuando el asegurado nombre abogado y procurador de su elección en el ejercicio de su derecho a la libre elección de profesionales, la suma asegurada para cubrir todos los gastos garantizados tiene un **límite máximo de 3.000€.**

Tratándose de hechos que tengan una misma causa, a los efectos de la suma máxima asegurada serán considerados como un siniestro único.

D. Siniestros sin cobertura y exclusiones

Dentro de los límites establecidos en la Ley y en este contrato, los gastos que la Aseguradora está obligada a pagar son los siguientes:

1. Los gastos notariales de otorgamiento de poderes para pleitos (**si fueran precisos**), así como los de actas, requerimientos y otros necesarios para la defensa de los intereses del Asegurado (previamente aceptados por la Aseguradora).
2. Los honorarios de abogado en cualquier procedimiento garantizado.
3. Los derechos y gastos arancelarios de procurador **en los procedimientos en que su intervención sea legalmente preceptiva.**
4. Los honorarios y gastos de peritos **designados o autorizados por la Aseguradora.**
5. Las costas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos garantizados.
6. Los gastos por la adopción de medidas cautelares en procedimientos garantizados.
7. Las tasas judiciales derivadas de la tramitación de los procedimientos garantizados.
8. Los gastos que la Aseguradora autorice y estime convenientes para acreditar los derechos del Asegurado y garantizar la viabilidad de sus acciones, tales como el coste de atestados policiales, certificados de tráfico o notas del Registro de la Propiedad.
9. En conflictos garantizados, el coste de la sesión informativa así como los honorarios del mediador o profesional que interviniera, siempre que la Mediación o la intervención

de profesionales para llevar a cabo Medios Adecuados de Solución de Controversias esté establecida por la Ley como forma obligatoria de resolver un conflicto, un Juzgado inste a las partes a intentar un Medio Adecuado de Solución de Controversias, la garantía expresamente lo contemple, exista una cláusula contractual que obligue a las partes a someter la controversia a Medios Adecuados de Solución de Controversias o, a la vista de la tipología de conflicto, sea ofrecida por la Aseguradora como forma de solucionar el conflicto.

10. En conflictos garantizados, los honorarios notariales correspondientes a la elevación a Escritura Pública de los acuerdos alcanzados entre las partes mediante Medios Adecuados de Solución de Controversias.
11. En los casos en que exista una cláusula contractual (incluida inicialmente en un contrato) que obligue a las partes a someter una posible controversia a arbitraje, en los conflictos garantizados quedan cubiertos los gastos de arbitraje que fueran a cargo del Asegurado. Se considerarán gastos de arbitraje los siguientes: los de apertura y registro del expediente, los honorarios de los árbitros y los gastos administrativos.
12. Los gastos derivados de la ejecución judicial forzosa de sentencias o títulos ejecutivos que reconozcan derechos al Asegurado, con un máximo de cuatro instancias o solicitudes dirigidas al órgano judicial a fin de que proceda a la investigación judicial del patrimonio del ejecutado, y durante un periodo máximo de cinco años desde la firmeza de aquellos.
13. Cualquier otro gasto especificado en las Condiciones Particulares.

Gastos no cubiertos

1. El pago de las costas a las que fuera condenado el Asegurado en un procedimiento judicial por no haber intentado, de buena fe, resolver el conflicto a través de un medio adecuado de solución de controversias, siempre que esa conducta fuera imputable al Asegurado
2. El pago de multas o sanciones.
3. Las indemnizaciones civiles.
4. Los tributos u otros pagos de carácter fiscal, que deriven de la presentación de documentos públicos o privados ante los organismos oficiales.
5. Los gastos que sean consecuencia de una acumulación o reconvención judicial, cuando estos se refieran a materias no comprendidas

en las coberturas garantizadas.

6. Los gastos de defensa de la responsabilidad civil, salvo que se hubiera pactado expresamente su cobertura en las Condiciones Particulares.
7. La prestación de fianzas destinadas a responder del pago de indemnizaciones civiles o al pago de multas.
8. Los derivados de la intervención de profesionales, cuya elección no ha sido comunicada previamente a la Aseguradora.
9. Los gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención del Asegurado, peritos o testigos, cuya finalidad sea la de asistir al Juzgado, salvo que se hubiera pactado expresamente su cobertura en alguna garantía.
10. Cualquier otro no incluido en este contrato de seguro.

E. Exclusiones

1. Los siniestros ocurridos a consecuencia de garantías opcionales que el Tomador del seguro ha decidido no contratar.
2. Los hechos deliberadamente causados por el Asegurado con el fin de tener acceso a la cobertura de la póliza.
3. Las reclamaciones (o la defensa ante la reclamación) que puedan formularse entre sí los Asegurados en esta póliza, salvo para aquellas garantías en las que expresamente se indique lo contrario.
4. La reclamación que el Asegurado pudiera formular contra la Aseguradora o la defensa del Asegurado ante una reclamación que le formule la Aseguradora.
5. La defensa y reclamación en procedimientos concursales.
6. Los asuntos que deban seguirse ante Tribunales Internacionales o de Derecho Constitucional, salvo el Recurso de Amparo cuando proceda en asuntos tramitados por la Aseguradora en las instancias ordinarias.
7. La reclamación de daños morales o patrimoniales que no deriven o sean consecuencia de un daño material o corporal.
8. La defensa, reclamación y pago de prestaciones que dimanen, de forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, alteraciones genéticas, emisiones radioactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios, tormentas solares (geomagnéticas) y actos terroristas

9. La defensa y reclamación en conflictos relacionados con huelgas, cierres patronales, así como los derivados de decisiones y conflictos de carácter colectivo o cuya impugnación pueda realizarse a través de los cauces del conflicto colectivo.

10. La defensa, reclamación y pago de prestaciones relacionados con conflictos derivados de la participación del Asegurado en entrenamientos, competiciones o pruebas deportivas relacionadas con el motor.

11. La defensa y reclamación en siniestros producidos por la ingestión de alcohol, sustancias psicotrópicas, alucinógenos, drogas, estupefacientes y cualquier sustancia de similares características o efectos.

12. La defensa y reclamación en conflictos relacionados con la administración de propiedades, activos, acciones, contratos de juego y apuestas y negocios especulativos.

13. Las reclamaciones contra el causante del siniestro que sea, respecto del Asegurado, pariente en línea directa o colateral dentro del tercer grado civil por consanguinidad o afinidad (o la defensa ante la reclamación).

14. La defensa y reclamación en conflictos relacionados con el derecho de marca, patentes, propiedad intelectual o industrial, Derecho de competencia y derecho de asociación.

15. La defensa y reclamación en conflictos que tengan su origen o estén relacionados con el proyecto, construcción, transformación, derribo o reforma del inmueble o instalaciones de cualquiera de los inmuebles que posea en concepto de propiedad, arrendamiento o usufructo.

16. Todo lo mencionado en las Exclusiones Generales.

F. Ámbito temporal

Quedan cubiertos los siniestros que hayan ocurrido durante la vigencia de la póliza y comunicados a la Aseguradora de forma fehaciente antes de que transcurran los plazos de prescripción correspondientes.

A los efectos de la cobertura de esta póliza, se entiende que el siniestro ha ocurrido en el momento en que se ha efectuado la acción u omisión que ha ocasionado el daño.

G. Libre elección de abogado y procurador

El Asegurado tiene derecho a elegir libremente el abogado y el procurador (de ser necesario), que hayan de defenderle y/o representarle en cualquier clase de procedimiento judicial, administrativo, arbitral o a través de un medio adecuado de solución de controversias.

La Aseguradora se hará cargo de los honorarios y gastos indicados en el artículo "Gastos Cubiertos" **hasta el máximo establecido como suma asegurada en las Condiciones Particulares.**

Antes de que el Asegurado proceda a efectuar la designa, la Aseguradora debe haber tenido oportunidad de estudiar el siniestro y concluir que los hechos declarados están cubiertos y la acción que se pretende iniciar es viable. También deberá haber podido efectuar las gestiones extrajudiciales.

El Asegurado comunicará a la Aseguradora el nombre del abogado y/o el procurador elegidos.

La Aseguradora podrá recusar justificadamente al profesional designado y, de subsistir la controversia, el conflicto se solucionará mediante Medios Adecuados de Solución de Controversias. En caso de subsistencia del conflicto, se acudirán a sistema arbitral de derecho ante la Corte arbitral del Colegio de Abogados del lugar de domicilio o residencia del asegurado.

De igual modo el Asegurado está obligado a facilitar toda aquella información y documentación que la Aseguradora le solicite, tanto para determinar la cobertura y la viabilidad, como para conocer el estado del procedimiento iniciado y su resultado.

El abogado y el procurador designados por el Asegurado no estarán sujetos, en ningún caso, a las instrucciones de la Aseguradora.

El Asegurado tiene derecho a pactar con el abogado escogido los honorarios que libremente acuerde, aunque excedieran notoriamente de lo habitual para casos similares.

Sin perjuicio de lo anterior, la Aseguradora reembolsará al Asegurado los honorarios pagados hasta el equivalente al precio medio de mercado, sin que en ningún caso pueda superarse el **máximo de la suma asegurada indicada en las Condiciones Particulares**, siendo a cargo del Asegurado el exceso.

Ese "precio medio de mercado" se verá reducido o incrementado, teniendo en consideración los siguientes criterios:

- El trabajo efectivamente realizado.
- La complejidad jurídica del asunto y/o la laboriosidad del caso o la prueba practicada.
- El resultado obtenido.

• Lo que en casos similares cobran otros abogados.

En los casos en los que la intervención del procurador fuera obligatoria por Ley, los honorarios y gastos por su actuación se le reembolsarán de acuerdo con los aranceles legalmente aplicables, **hasta la suma máxima asegurada indicada en Condiciones Particulares.**

Para hacer efectivo el reembolso, el Asegurado deberá aportar justificación del presupuesto pactado con el profesional (hoja de encargo), la factura y el pago, así como cualquier otra documentación que la Aseguradora le solicite. El Asegurado podrá optar por que las facturas de abogado y/o procurador se abonen a estos profesionales directamente.

En el caso de que el abogado y/o el procurador escogidos no residieran en el partido judicial donde deba seguirse el procedimiento, serán a cargo del Asegurado los gastos y honorarios que se facturen en concepto de desplazamiento, estancia y manutención.

Si, por elección del Asegurado, interviniera en el procedimiento más de un abogado y/o procurador, la Aseguradora satisfará como máximo los honorarios equivalentes a la intervención de uno solo de ellos.

Para el supuesto en que sean impuestas las costas del procedimiento al contrario y los honorarios de abogado y procurador sean atendidos por este, la Aseguradora quedará exonerada de su pago, en el caso de que todavía no los hubiera pagado, o podrá exigir la devolución del importe abonado, para el caso de que sí lo hubiera hecho.

H. Conflicto de intereses

Existe conflicto de intereses si la Aseguradora tiene que defender intereses contrarios a los del

Asegurado. En este caso, se lo comunicará al Asegurado, realizando no obstante aquellas gestiones urgentes que sean necesarias para la defensa de sus derechos e intereses. Efectuada esta comunicación, el Asegurado podrá optar entre mantener la dirección jurídica por la Aseguradora o confiarla a un abogado y/o un procurador de libre elección.

Además, ambas partes podremos resolver las diferencias que pudieran existir a través de Medios Adecuados de Solución de Controversias y, en su defecto, someter a arbitraje de derecho ante la Corte arbitral del Ilustre Colegio de Abogados del

domicilio o residencia del asegurado, cualquier diferencia que pueda surgir en la interpretación de estas condiciones. La designación de árbitro no podrá hacerse antes de que surja la cuestión disputada.

Sección 10 – Secuestro

IMPORTANTE: Esta cobertura solo está incluida en el producto Comprehensive.

Qué está cubierto:

Le pagaremos 50 € por cada período completo de 24 horas, hasta un máximo de 5.000 € en total, si la aeronave o embarcación en la que usted viaja como pasajero con billete pagado es secuestrada durante más de 24 horas, en el trayecto original, previamente reservado, de ida o de regreso.

Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones:

Deberá proporcionarnos una declaración por escrito emitida por una autoridad competente que confirme el secuestro, su implicación en el mismo y la duración del evento.

Qué no está cubierto:

1. Cualquier reclamación derivada de su conducta que pudiera dar lugar a una reclamación bajo esta sección.
2. Todo lo mencionado en las Exclusiones Generales.

Sección 11 – Servicios de Asistencia Personal

IMPORTANTE: Esta cobertura solo está incluida en el producto Comprehensive.

Qué podemos proporcionar:

Cubriremos los costes administrativos y de entrega, hasta un máximo de 250 € por viaje, para la prestación de los siguientes servicios en relación con un viaje:

Información sobre su destino. Podemos proporcionar información sobre:

- i. Requisitos actuales de visado y permisos de entrada para cualquier país, si usted posee un pasaporte español. Si posee un pasaporte de otro país, es posible que debamos remitirle a la embajada o consulado correspondiente.

- ii. Requisitos actuales de vacunas e inmunizaciones para cualquier país del mundo, así como asesoramiento sobre advertencias vigentes de la Organización Mundial de la Salud.

- iii. Organización de vacunas e inmunizaciones pertinentes antes del inicio de un viaje al extranjero.
- iv. Clima.
- v. Idiomas locales.
- vi. Diferencias horarias.
- vii. Horarios principales de apertura bancaria, incluyendo si un día festivo coincide con las fechas de su viaje.

viii. Restricciones de circulación, normativas, Tarjeta Verde y otros temas relacionados con seguros.

b) Transferencia de fondos de emergencia: Transferiremos hasta 500 € en caso de necesidad urgente, solo cuando no tenga acceso local a sus medios financieros/bancarios habituales, para cubrir sus necesidades inmediatas donde existan servicios internacionales de transferencia de dinero. Usted deberá organizar el depósito de fondos equivalentes en nuestra cuenta antes de que podamos liberar los fondos de emergencia.

c) Transmisión de mensajes urgentes: Transmitiremos dos mensajes urgentes tras una enfermedad, **accidente** o problemas por retraso de viaje.

d) Sustitución de medicamentos: Le asistiremos en la sustitución de medicamentos con receta o medicación indispensable extraviada, o gafas/lentes de contacto rotas o perdidas, si no se pueden obtener en el extranjero. También podemos ayudar a la gestión de la donación de sangre que pueda ser compatible.

e) Localización de equipaje perdido: Le ayudaremos a localizar y reenviar su equipaje perdido o extraviado, en caso de que la compañía aérea no haya podido resolver el problema. Deberá tener a mano el número de etiqueta de su equipaje.

f) Sustitución de documentos de viaje: Le ayudaremos a reemplazar billetes y documentos de viaje perdidos o robados, y le remitiremos a oficinas de viaje adecuadas.

g) Referencia para reparaciones en el hogar: Podemos organizar que un reparador acreditado se ponga en contacto con usted si su vivienda sufre daños durante su viaje. Pueden realizar reparaciones urgentes en:

- el sistema de fontanería o drenaje doméstico,
- el suministro doméstico de gas o electricidad,
- el tejado, cerraduras exteriores, puertas o ventanas,
- el sistema de calefacción fijo.

Puede llamarnos para solicitar ayuda por daños ocurridos durante el viaje hasta 7 días después de su regreso. Usted será responsable de todos los costes asociados a la reparación, incluyendo cualquier cargo por desplazamiento, y deberá organizar el pago al reparador o a nosotros en el momento de la reparación.

Qué no podemos proporcionar:

1. Pago por ningún artículo, ni por sangre (a menos que esté asegurado en otra sección de esta póliza), ni por el suministro de medicamentos que el asegurado haya olvidado llevar consigo durante el viaje.
2. Pago por consultas médicas, vacunas o inmunizaciones.
3. Todo lo mencionado en las Exclusiones Generales.

Sección 12 – Cobertura en España

Esta póliza le proporciona cobertura en los viajes que realice exclusivamente dentro de España, **siempre que haya reservado y pagado por adelantado un mínimo de 2 noches consecutivas en un alojamiento de pago fuera de su domicilio habitual.**

Qué está cubierto:

Organizaremos y cubriremos **hasta 1.000 €** para su traslado a un hospital adecuado cercano a su domicilio cuando sea médicamente viable, si ha sido hospitalizado debido a una enfermedad repentina o **accidente** durante el viaje. Si es necesario, también organizaremos y pagaremos un acompañante médico.

Si organizamos su traslado médico, también cubriremos los gastos adicionales de alojamiento y transporte, tal como se describe en la Sección 3a, **hasta un máximo de 1.000 €.**

Qué no está cubierto:

1. Si no se ha contratado la ampliación opcional para eliminación de franquicia, el importe de la franquicia se deducirá de la indemnización que le corresponda.
2. Reclamaciones cuando no haya contactado con nosotros en el momento de la hospitalización o cuando no hayamos dado autorización previa para cubrir los gastos.
3. Hospitalización a menos de 80 km de su domicilio.
4. Todo lo mencionado en las Exclusiones Generales.

Sección 13 – Cuidado de Mascotas

IMPORTANTE: Esta cobertura solo está incluida en el producto Comprehensive.

Qué está cubierto:

Le abonaremos 35 € por cada período completo de 24 horas, hasta un máximo de 350 € en las pólizas del producto Comprehensive, por los costes adicionales de guardería para mascotas (perros y gatos) en los que incurra si tiene un siniestro cubierto por la Sección 3a (Gastos Médicos de Emergencia y Repatriación), y su regreso a **España** se retrasa más de 24 horas como consecuencia de su ingreso en un hospital en el extranjero como paciente hospitalizado.

Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones

1. Es necesario un Certificado del médico que le atiende, especificando la enfermedad o lesión imprevista que impidió su regreso a su domicilio según lo previsto.

Consulte la Sección 1 Anulación para la pérdida de tarifas prepagadas de guardería para mascotas, para más coberturas con relación a sus mascotas.

Qué no está cubierto:

1. Todo lo mencionado en las Exclusiones Generales.

Sección 14 – Cobertura por COVID-19

IMPORTANTE: Cuando el Ministerio de Asuntos Exteriores no haya desaconsejado todo tipo de viajes, o todos excepto los esenciales, esta sección amplía la cobertura de la Sección de Gastos Médicos de Emergencia y Repatriación, así como las secciones de Anulación o Regreso anticipado/interrupción de viaje de esta póliza, de la siguiente manera:

Cobertura de Gastos Médicos de Emergencia y Repatriación:

Le abonaremos hasta la cantidad indicada en la tabla de coberturas y límites de la Sección 3a Gastos médicos de emergencia y repatriación por cada persona asegurada que contraiga COVID-19, comprobado mediante una prueba médica aprobada con resultado positivo, durante un viaje asegurado fuera de **España** por los siguientes conceptos:

a) Gastos médicos (incluido el transporte al hospital adecuado más cercano) para necesidades inmediatas por una emergencia médica imprevista, cuando lo determine necesario un médico reconocido y lo apruebe nuestro Médico asesor.

b) Gastos adicionales de viaje para repatriarle a su

domicilio cuando lo recomiende nuestro Médico Asesor.

c) Gastos adicionales de viaje y alojamiento autorizados por nuestra Compañía de Asistencia hasta que nuestro Médico Asesor indique que puede ser repatriado.

d) Gastos adicionales de viaje para su repatriación si se le niega el embarque en su transporte de regreso precontratado debido a que contrajo COVID-19.

e) Un pago de 20 € por cada período completo de 24 horas, hasta un máximo de 300 €, si se le ordena realizar aislamiento en su alojamiento vacacional por una autoridad gubernamental competente como resultado de haber contraído COVID-19.

Cobertura por Anulación o Regreso anticipado/interrupción de viaje:

Le abonaremos hasta la cantidad indicada en la tabla de coberturas y límites para la Sección 1 (Anulación) o la Sección 2 (Regreso anticipado/interrupción de viaje), por persona asegurada, por los costes irre recuperables de viaje y alojamiento no utilizados (y otros cargos prepagados) que haya pagado o esté obligado a pagar, si no pudo viajar, utilizar su alojamiento reservado o realizar el viaje como resultado de COVID-19, comprobado mediante prueba médica aprobada con resultado positivo:

a) Si usted, un familiar cercano, un miembro de su hogar, compañero de viaje o cualquier persona con la que tenía previsto alojarse durante el viaje, ha sido diagnosticada con COVID-19 en los 14 días previos a la fecha de salida reservada.

b) Se le niega el embarque en su transporte de salida precontratado por haber contraído COVID-19.

O si debe interrumpir su viaje como resultado de:

a) El fallecimiento de un familiar cercano debido a COVID-19.

b) No poder continuar una excursión precontratada debido a aislamiento ordenado por una autoridad competente por haber contraído COVID-19, hasta un máximo de 350 € por todas las excursiones.

Qué no está cubierto:

Exclusiones de la cobertura:

(Aplicables además de las exclusiones indicadas en las Secciones 1, 2 y 3a de la póliza):

1. Si no se ha contratado la ampliación opcional para eliminación de franquicia, el importe de la franquicia se deducirá de la indemnización que le corresponda.

2. Reclamaciones derivadas directa o indirectamente de un brote de COVID-19 que implique confinamientos, restricciones de viaje o libertad de movimiento en su país de

origen, o el país/zona/evento al que viajaba.

3. Cualquier reclamación si presentaba síntomas, estaba en aislamiento o le habían indicado aislarse en el momento de contratar, renovar o ampliar esta póliza, o al reservar el viaje (lo que ocurra más tarde). En el caso de reclamaciones por gastos médicos o repatriación, si ya había comenzado el viaje.
4. Cuarentenas impuestas a una comunidad, zona geográfica o embarcación por una autoridad pública.
5. Impuestos o tasas de salida de aeropuerto (sean recuperables o no).
6. Billetes de viaje adquiridos mediante programas de puntos de aerolíneas (p.ej. millas).
7. Gastos de viaje o alojamiento compensados con vales o créditos en lugar de reembolso en efectivo.
8. Gastos pagados mediante programas de multipropiedad o bonos de vacaciones.
9. Gastos recuperables del proveedor del alojamiento o por los que reciba (o se espere que reciba) compensación.
10. Gastos recuperables del operador de transporte público o por los que reciba compensación o asistencia.
11. Gastos de alojamiento cuando se haya ofrecido una alternativa razonable.
12. Costes normales de manutención (comida y bebida) esperados durante el viaje.
13. Reclamaciones presentadas bajo esta Sección 14 además de una reclamación bajo las Secciones 1, 2 o 3a.
14. Todo lo mencionado en las Exclusiones Generales.

Documentación requerida para reclamaciones:

Se requerirá, a su cargo:

1. Copia del resultado positivo de COVID-19 emitido por un profesional médico registrado.
2. Confirmación de reserva y factura de cancelación del agente de viajes, operador turístico o proveedor.
3. Para regreso anticipado/interrupción de viaje, desglose de los costes pagados y cargos que componen el total del viaje.
4. Billetes de viaje no utilizados.
5. Carta del transportista (o sus agentes).
6. Confirmación por escrito del operador de transporte público con el motivo exacto de la

denegación de embarque.

7. Facturas o recibos por cualquier gasto de transporte, alojamiento u otros cargos reclamados.
8. Cualquier otro documento oficial o informe médico que confirme el diagnóstico de COVID-19 que conlleve al aislamiento, cancelación o reducción del viaje.

Sección 15 – Extensión Opcional por Interrupciones del Viaje

IMPORTANTE: Esta sección de cobertura solo aplicará si ha pagado la prima adicional correspondiente y aparece en su **Certificado de Seguro**.

IMPORTANTE: No tendrá cobertura por esta extensión opcional si los avisos de viaje o restricciones se deben a COVID-19 o cualquier variante del virus.

Ampliación de la cobertura de Anulación o Regreso anticipado

Qué está cubierto:

Abonaremos, hasta el límite indicado en la tabla de coberturas y límites correspondiente a su nivel de cobertura, por persona asegurada, los gastos irre recuperables de viaje y alojamiento (y otros cargos pagados por adelantado) que haya pagado o deba pagar, además de gastos adicionales razonables de viaje incurridos si no pudo viajar, utilizar su alojamiento reservado o si el viaje se interrumpió antes de finalizar, como resultado de una recomendación de viaje del Ministerio de Asuntos Exteriores, de la Organización Mundial de la Salud OMS o una autoridad reguladora del país desde/hacia el que viaja:

a) Prohibiendo todos los viajes, o todos excepto los imprescindibles, o

b) Recomendando la evacuación del país, zona específica o evento al que viajabas, siempre que la recomendación haya entrado en vigor después de haber contratado, renovado o ampliado esta póliza o reservado el viaje (lo que sea posterior), o en caso de regreso anticipado del viaje, después de haber salido de **España**.

COVID-19: No se ofrece cobertura bajo esta sección para reclamaciones derivadas de COVID-19 o sus variantes.

Ampliación de cobertura por Demora de Viaje y Estancia Forzada

Qué está cubierto:

Si el transporte público programado en el que tiene reservado su viaje se cancela o se retrasa, lo

que provoca que su salida se retrase más de 12 horas en el punto de salida de cualquier transporte público de conexión en **España** o en el de salida hacia su destino en el extranjero o en el viaje de regreso a su domicilio, le pagaremos

a) 20 € por las primeras 12 horas completas de retraso y 10 € por cada período completo de 12 horas de retraso adicionales, hasta un máximo de 100 €, siempre que continúe el viaje.

b) Hasta 1.000 € por cualquier gasto de alojamiento y viaje no utilizado irrecuperable (y otros gastos pagados por adelantado) que haya pagado o se haya comprometido a pagar por no haber podido viajar y utilizar el alojamiento reservado como consecuencia de la cancelación o el retraso de más de 24 horas del transporte público programado en el que tenía previsto viajar desde **España**, siempre y cuando continúe con el resto del viaje.

c) Hasta 1.000 € por alojamiento adicional (solo habitación) y gastos de viaje necesarios para llegar a su destino y/o regresar a **España** como consecuencia de cancelación, retraso de más de 24 horas, desvío o cambio de ruta tras el despegue del transporte público en el que tenía reservado su viaje.

Solo puede reclamar por el mismo evento en uno de los apartados: b) o c), pero no en ambos.

Cobertura de alojamiento adicional en el extranjero y repatriación

Qué está cubierto:

Si como consecuencia de un acto terrorista, incendio, inundación, terremoto, explosión, tsunami, desprendimiento, avalancha, erupción volcánica, nieve, huracán, tormenta o brote de intoxicación alimentaria se ve afectado su alojamiento o complejo, abonaremos hasta 1.000 € por:

a) Gastos irrecuperables de alojamiento no utilizados y otros cargos pagados por adelantado, que haya pagado o se haya comprometido a pagar por no haber podido viajar y utilizar el alojamiento reservado o

b) Alojamiento adicional (solo habitación) y gastos de viaje necesarios:

i) Hasta el nivel estándar de tu reserva original, si necesita trasladarse a otro alojamiento, o

ii) Con autorización previa de Staysure Assistance, si necesita regresar de forma anticipada.

Solo puede reclamar por el mismo evento en uno de los apartados b)i o b)ii pero no ambos.

Condiciones especiales relacionadas con las reclamaciones

(Aplicables a toda la Sección 15):

1. Debe notificar a la agencia de viajes, operador turístico o proveedor de transporte o alojamiento tan pronto como sepa que es necesario cancelar el viaje. Si no lo hace, nuestra responsabilidad se limitará a los cargos por anulación que se habrían aplicado en ese momento.

2. Debe proporcionar (a su cargo) una confirmación por escrito del proveedor de alojamiento (o sus administradores), de la Policía local o de la autoridad competente que indique que no pudo utilizar su alojamiento y la razón de ello.

3. Solo para reclamaciones por regreso anticipado: debe informar a Staysure Assistance lo antes posible de cualquier circunstancia que haga necesario su regreso y antes de organizar su repatriación.

4. Debe haberse presentado para el check-in de su vuelo, a menos que su operador turístico o aerolínea le haya solicitado no acudir al aeropuerto.

5. Debe proporcionar (a su cargo) una confirmación por escrito del operador de transporte público programado (o sus agentes) sobre la cancelación, el número de horas de retraso y el motivo, junto con los detalles de cualquier transporte alternativo ofrecido.

6. Debe cumplir los términos del contrato del operador de transporte público programado e intentar recuperar sus costes por otros medios antes de presentar una reclamación.

7. Debe proporcionar (a su cargo) una confirmación por escrito del operador de transporte público programado/proveedor de alojamiento de que no se ha proporcionado ni se proporcionará ningún reembolso.

8. Debe proporcionar (a su cargo) una confirmación por escrito de la autoridad competente sobre cualquier evento asegurado que te impida viajar a su destino reservado con antelación o que requiera que modifique sus planes de viaje preestablecidos.

9. Costes, cargos o gastos que también estén cubiertos por cualquier otra sección de esta póliza. Solo puede reclamar estos gastos bajo **una única sección por el mismo evento.**

Qué no está cubierto

(Aplicable a toda la Sección 15):

1. Si no se ha contratado la ampliación opcional para eliminación de franquicia, el importe de la franquicia se deducirá de la indemnización que le corresponda (excepto para reclamaciones bajo el apartado a) Ampliación de cobertura por Retraso de Viaje y estancia forzada.
2. El coste de impuestos/tasas de salida de aeropuerto (sean recuperables o no).
3. Billetes de viaje pagados mediante programas de puntos o millas aéreas.
4. Costes de alojamiento pagados mediante multipropiedad, bonos vacacionales u otros sistemas de puntos.
5. Reclamaciones derivadas directa o indirectamente de huelgas, cancelación de transporte público, directivas que prohíban todos los viajes o todos excepto los imprescindibles, actos terroristas, incendios, inundaciones, terremotos, explosiones, tsunamis, desprendimientos, avalanchas, erupciones volcánicas, nieve, huracanes, tormentas o brotes de intoxicación alimentaria que afecten al país, zona o evento al que viajaba, cuando estos ya existieran o se hubieran anunciado públicamente en la fecha en que contrató, renovó o amplió esta póliza, o al momento de reservar el viaje (lo que sea posterior).
6. Cualquier coste incurrido que pueda recuperarse del proveedor del alojamiento (o sus administradores), o por el que reciba o se espere que reciba compensación o reembolso.
7. Cualquier coste incurrido que pueda recuperarse del operador de transporte público, o por el que reciba o se espere que reciba compensación, indemnización, reembolso de billetes, comidas, refrescos, alojamiento, traslados, medios de comunicación u otra asistencia.
8. Cualquier coste de alojamiento, cargos y gastos en los que se haya ofrecido una alternativa razonable por parte del operador de transporte público.
9. Gastos diarios normales como comida y bebida que esperaría pagar durante su viaje.
10. Cualquier reclamación derivada de COVID-19 o cualquiera de sus variantes.
11. Todo lo mencionado en las Exclusiones Generales.

Pruebas requeridas para las reclamaciones

(Se solicitarán a su cargo, cuando sean relevantes):

1. Una copia del aviso de no viajar o de viajar solo si es esencial emitido por el Ministerio de Asuntos Exteriores, la Organización Mundial de la Salud (OMS) o la autoridad reguladora del país desde/ hacia el que viajabas o planeabas viajar.
2. Confirmación de la reserva junto con la factura de cancelación del agente de viajes, operador turístico o proveedor de transporte/alojamiento.
3. En caso de reclamaciones por regreso anticipado, se requerirá un desglose de los costes pagados y cargos que conforman el coste total del viaje, emitido por su agente de viajes, operador turístico o proveedor.
4. Sus billetes de viaje no utilizados.
5. Una carta del transportista (o sus agentes) que confirme el número de horas de retraso, el motivo y la hora de su check-in.
6. Confirmación por escrito del operador de transporte público programado (o sus agentes) sobre la cancelación, el número de horas de retraso, el motivo y cualquier transporte alternativo ofrecido.
7. Confirmación por escrito de la empresa proveedora del alojamiento (o sus administradores), de la Policía local o de la autoridad competente, que indique que no pudo usar el alojamiento y el motivo.
8. Facturas o recibos por cualquier transporte, alojamiento u otros costes, cargos o gastos por los que se presenta la reclamación.

Sección 16 – Cobertura opcional para deportes de invierno

IMPORTANTE: Consulte la página 13 para ver la definición de **deportes de invierno**. Esta sección de la cobertura solo se puede incluir en las pólizas del producto Comprehensive, previo pago de la prima adicional requerida, y aparecerá así indicado en su **certificado de seguro**.

¿Cuándo está cubierto para la práctica de deportes de invierno?

En todos los casos, debe tener 70 años o menos y:

- En las pólizas de viaje único: es necesario seleccionar esta opción y pagar la prima adicional requerida para el período de cobertura.
- En las pólizas anuales multiviaje: en dos viajes de hasta 21 días en total.

Qué está cubierto:

a) las prestaciones de las secciones de cobertura ya descritas se amplían para cubrir los deportes de invierno tal y como se indica a continuación. Tenga en cuenta que todos los términos, condiciones y exclusiones (excepto cuando se modifiquen en virtud de esta mejora) siguen siendo aplicables a todas las secciones en lo que respecta a los deportes de invierno. **Debe leer estas ampliaciones junto con las secciones 1 a 15 y consultarlas cuando sea necesario para obtener todos los detalles de la cobertura.**

Se cubre la práctica de deportes de invierno durante el viaje **siempre que no se realicen de forma profesional ni se trate de competiciones.**

Siempre que haya pagado la prima adicional por deportes de invierno en las pólizas de viaje único. La póliza anual multiviaje ofrece automáticamente 21 días consecutivos de cobertura si es menor de 71 años.

- Su póliza puede ampliarse para cubrir las siguientes actividades de deportes de invierno, pero **no se aplicará ninguna cobertura con respecto a reclamaciones por accidentes personales o responsabilidad civil:** Navegación sobre hielo/windsurf sobre hielo, motos de nieve, trineos tirados por renos (**solo cuando los conduzca un conductor experimentado proporcionado por el organizador**) o motos de nieve.

Qué no está cubierto:

No estará cubierto por ninguna reclamación que surja directa o indirectamente al participar en las siguientes actividades:

Bobsleigh, esquí de estilo libre, heliesquí, hockey sobre hielo, luge, esquí fuera de pista o snowboard fuera de las zonas reconocidas y autorizadas, parasquí, skeleton, salto de esquí, carreras de esquí, esquí acrobático o acrobacias con esquí.

No estará cubierto cuando participe en competiciones organizadas o cuando realice una actividad en contra de las advertencias o recomendaciones de las autoridades locales.

Las autoridades de la estación clasifican el riesgo de avalanchas de la siguiente manera:

1 = Bajo, 2 = Moderado, 3 = Considerable, 4 = Alto, 5 = Muy alto.

No estará cubierto en zonas clasificadas con un índice de avalanchas de 3 o superior. Si realiza una actividad que no figura en esta póliza, o si tiene alguna duda sobre si la cobertura será aplicable, llame al Equipo de Atención al cliente de Staysure al 34910973871

Sección 16a – Equipo de deportes de invierno

¿Qué cubre además de la sección 6?

– Equipaje personal:

Pagaremos hasta 500 € por persona asegurada si su equipo de deportes de invierno sufre daños, es robado, destruido o se pierde (y no se recupera) durante su viaje. Hay un límite de 300 € por artículo, sea de propiedad conjunta o no.

Pagaremos el coste de la sustitución o la reparación de su equipo de deportes de invierno, lo que sea menor, después de tener en cuenta el desgaste y la pérdida de valor.

Antigüedad del objeto	Importe a pagar
Hasta 12 meses	90% del precio pagado
Hasta 24 meses	70% del precio pagado
Hasta 36 meses	50% del precio pagado
Hasta 48 meses	30% del precio pagado
Hasta 60 meses	20% del precio pagado
Mas de 60 meses	nada

Condiciones especiales relativas a las reclamaciones

- Debe tomar las precauciones suficientes para garantizar la seguridad de su equipo de deportes de invierno y no debe dejarlo desatendido en ningún momento en un lugar al que tenga acceso el público.
- Los esquí y las tablas de snowboard están cubiertos cuando estén fijados a una baca, que a su vez esté fijada al techo de un vehículo.
- Debe traer de vuelta a su domicilio, cualquier equipo de deportes de invierno dañado que posea para que podamos inspeccionarlo.

Qué no está cubierto

1. Si no se ha contratado la ampliación opcional para eliminación de franquicia, el importe de la franquicia se deducirá de la indemnización que le corresponda.
2. Cualquier artículo que se haya perdido o haya sido robado si no lo ha denunciado a la policía en las 24 horas siguientes a su pérdida o robo y no ha obtenido un informe policial por escrito.
3. Cualquier equipo de deportes de invierno que se haya perdido, haya sido robado o haya sufrido daños durante un viaje, a menos

que lo denuncie a la compañía de transporte y obtenga un informe de irregularidad de equipaje (PIR) en ese momento. Debe presentar cualquier reclamación a la aerolínea en un plazo de siete días;

4. cualquier equipo de deportes de invierno que se haya dañado durante su uso;
5. el equipo de deportes de invierno que se haya dejado sin vigilancia en un lugar público, a menos que la reclamación sea por esquís, bastones de esquí o tablas de snowboard, y usted haya tomado todas las precauciones razonables para protegerlos dejándolos en un portaesquí entre las 10:00 y las 20:00 horas;
6. Todo lo indicado en las Exclusiones generales.

Sección 16b – Forfait

Qué está cubierto:

Pagaremos hasta 250 € si su forfait, que lleva consigo o que ha dejado en una caja de seguridad o caja fuerte, se pierde, es robado, dañado o destruido durante un viaje.

Qué no está cubierto:

1. Si no se ha contratado la ampliación opcional para eliminación de franquicia, el importe de la franquicia se deducirá de la indemnización que le corresponda.
2. Cualquier reclamación por la pérdida o el robo de su forfait si no lo ha denunciado a la policía en un plazo de 24 horas tras descubrirlo y no ha obtenido un informe policial por escrito.
3. Forfaits dejados sin vigilancia en un lugar público.
4. Todo lo indicado en las Exclusiones generales

Sección 16c – Alquiler de equipo de deportes de invierno

Qué está cubierto:

Pagaremos 20 € al día, hasta un máximo de 300 €, por el alquiler de equipo de deportes de invierno de sustitución si el suyo se pierde, es robado o se daña durante su viaje.

Condición especial relativa a las reclamaciones

Debe proporcionarnos los recibos y la confirmación por escrito del alquiler del equipo original y del de sustitución.

Qué no está cubierto:

1. el alquiler de cualquier equipo de deportes de invierno para sustituir cualquier artículo perdido o robado si no lo ha denunciado a la policía en las 24 horas siguientes a descubrir su pérdida o robo, y para lo cual no ha obtenido un informe policial por escrito;
2. Todo lo indicado en las Exclusiones generales

Sección 16d – Paquete de esquí

Qué está cubierto:

Pagaremos hasta 250 € por la parte no utilizada de su paquete de esquí, si debido a una enfermedad o lesión se le certifica médicamente que no puede participar en deportes de invierno. Un paquete de esquí incluye las tarifas de la escuela de esquí o las tarifas del instructor de esquí, y el coste de cualquier forfait que haya reservado.

Condición especial relacionada con las reclamaciones

Debe obtener un certificado médico que acredite que no se encontraba en condiciones de utilizar el paquete de esquí completo.

Qué no está cubierto:

1. Todo lo indicado en las Exclusiones generales.

Sección 16e – Retraso del equipo de deportes de invierno

Qué está cubierto:

Reembolsaremos hasta 20 € al día, con un máximo de 300 €, por el alquiler de equipo de deportes de invierno de sustitución si la compañía de transporte certifica que su equipo de deportes de invierno se ha extraviado durante más de 12 horas en el viaje de ida.

Condición especial relativa a las reclamaciones

Debe proporcionarnos los recibos y la confirmación por escrito de la compañía de transporte que confirme el retraso.

Qué no está cubierto:

1. Todo lo indicado en las Exclusiones generales.

Sección 16f – Cierre de pistas

Qué está cubierto:

Pagaremos 20 € al día hasta un máximo de 200 €, si durante su viaje no puede participar en actividades deportivas de invierno en la estación que había reservado previamente durante más de 24 horas consecutivas, debido a que la falta de nieve provoca el cierre total del sistema de remontes:

a) por todos los gastos de viaje razonables y los gastos de forfait que tenga que pagar para desplazarse a una zona similar y participar en su actividad deportiva de invierno; o

b) como prestación en efectivo, si no hay estaciones alternativas disponibles.

Condiciones especiales relativas a las reclamaciones

1. Debe obtener una declaración por escrito del director de la estación en la que se confirme el motivo del cierre de los remontes y su duración.
2. La estación en la que se aloje debe **estar situada al menos a 1000 metros sobre el nivel del mar y fuera de España.**

Qué no está cubierto:

1. **reclamaciones derivadas del cierre del sistema de remontes de la estación debido a avalanchas o vientos fuertes peligrosos;**
2. **viajes en el hemisferio norte fuera del periodo comprendido entre el 1 de diciembre y el 31 de marzo;**
3. **viajes en el hemisferio sur fuera del periodo comprendido entre el 1 de mayo y el 30 de septiembre;**
4. **Todo lo indicado en las Exclusiones generales.**

Sección 16g – Avalanchas o deslizamientos de tierra

Qué está cubierto:

Pagaremos hasta 20 € al día, con un máximo de 160 €, por los gastos adicionales razonables de alojamiento y viaje si, a raíz de avalanchas o deslizamientos de tierra, se bloquea el acceso a la estación de esquí o se cancelan o reducen los servicios de transporte público programados.

Condiciones especiales relativas a las reclamaciones

Debe obtener una declaración por escrito de la autoridad competente que confirme el motivo del retraso y su duración.

Qué no está cubierto:

1. **Todo lo indicado en las Exclusiones generales.**

Sección 17 – Cobertura opcional para golf

IMPORTANTE: esta sección de la cobertura solo se puede incluir en las pólizas del producto Comprehensive, previo pago de la prima adicional requerida, y aparecerá así indicado en su **certificado de seguro.**

Definiciones relacionadas con los términos que aparecen en la sección 17: Equipo de golf: palos de golf, bolsa de golf, zapatos de golf y carritos de golf no motorizados.

Sección 17a – Equipo de golf

Qué está cubierto:

Pagaremos hasta 5.000 € por pérdida accidental, robo o daños al equipo de golf de su propiedad. Dentro de este importe, se aplican los siguientes sublímites:

a) Pagaremos hasta 500 € por cualquier palo o pieza de equipo de golf, si no puede proporcionar el recibo original u otra prueba satisfactoria de propiedad y valor para respaldar la reclamación, el pago por cualquier artículo individual, o por cualquier par o conjunto de artículos, se limitará a un máximo de 50 €, la prueba del valor de sustitución no es suficiente.

b) Pagaremos hasta 500 € en total por todos los artículos perdidos, dañados o robados en cualquier incidente asegurado. Si no puede proporcionar una prueba satisfactoria de propiedad y valor.

c) El importe a pagar será el valor a precios actuales menos una deducción por desgaste y depreciación (calculada a partir de la siguiente tabla). Podemos, a nuestra discreción, reemplazar, restaurar o reparar el equipo de golf perdido o dañado.

Antigüedad del objeto	Importe a pagar
Hasta 1 año	90% del precio pagado
Hasta 2 años	70% del precio pagado
Hasta 3 años	50% del precio pagado
Hasta 4 años	30% del precio pagado
Hasta 5 años	20% del precio pagado
Más de 5 años	nada

Qué no está cubierto:

1. **Si no se ha contratado la ampliación opcional para eliminación de franquicia, el importe de la franquicia se deducirá de la indemnización que le corresponda;**

2. más de 500 € por cada artículo individual de equipamiento de golf;
3. equipamiento de golf con más de cinco años de antigüedad;
4. pérdida, robo o daño del equipamiento de golf del equipaje facturado dejado bajo la custodia de una compañía aérea y/o embalado en el equipaje dejado en la bodega o zona de almacenamiento de una compañía aérea;
5. reclamaciones derivadas de retrasos, incautaciones o confiscaciones por parte de las autoridades aduaneras u otras autoridades;
6. reclamaciones por pérdida, robo o daño de cualquier artículo enviado como carga o bajo un conocimiento de embarque;
7. daños, pérdida o robo de equipamiento de golf, si se ha dejado:
 - i) sin vigilancia en un lugar al que tiene acceso el público; o
 - ii) en un vehículo motorizado sin vigilancia; o
 - iii) bajo la custodia de una persona que no tiene la responsabilidad oficial de custodiar la propiedad;
8. Daños, pérdida o robo de equipo de golf que se transporte en la bodega de un vehículo.
9. Cualquier reclamación por daños al equipo de golf mientras se utiliza.
10. Reclamaciones derivadas de daños causados por la fuga de polvo o líquido transportado dentro de su equipo de golf.
11. Reclamaciones derivadas de la pérdida o el robo en su alojamiento, a menos que haya pruebas de entrada forzada confirmadas por un informe policial.
12. Pérdida o daños causados por el desgaste, la depreciación, el deterioro, las condiciones atmosféricas o climáticas, las polillas, los parásitos, cualquier proceso de limpieza, reparación o restauración, averías mecánicas o eléctricas.
13. Todo lo indicado en las Exclusiones generales.

Sección 17b – Alquiler de equipo de golf

Qué está cubierto:

Le pagaremos la suma de 50 € por cada 24 horas completas, hasta un máximo de 500 €, por el alquiler de equipo de golf de sustitución si su propio equipo de golf se pierde, es robado o se daña, o si la compañía de transporte certifica que se ha perdido o extraviado durante el viaje de ida de un viaje por un período superior a 12 horas.

Condiciones especiales relativas a las reclamaciones

(aplicable a las secciones 17a y 17b)

1. En un plazo de 24 horas desde el descubrimiento del incidente, deberá denunciar la pérdida o el robo del equipo de golf a la policía local y obtener un informe escrito que incluya el número de referencia del delito.
2. Tenemos la opción de pagarle por la pérdida o de reemplazar, restaurar o reparar los artículos en cuestión. Las reclamaciones no se pagan sobre la base de «nuevo por viejo» o del coste de sustitución. Por lo tanto, se aplicará una deducción por desgaste y depreciación.
3. Debe tomar las precauciones adecuadas para garantizar la seguridad de su equipo de golf y no debe dejarlo sin vigilancia, desatendido o fuera de su alcance en ningún momento en un lugar al que tenga acceso el público.
4. En el caso de los artículos dañados durante su viaje, deberá traerlos consigo u obtener un informe oficial de un minorista o reparador que confirme que el artículo está dañado y es irreparable.
5. Si su equipo de golf se pierde, es robado o se daña mientras está al cuidado de un transportista, una empresa de transporte, una autoridad o un hotel, deberá informarles por escrito de los detalles de la pérdida, el robo o el daño y obtener una confirmación por escrito. Si su equipo de golf se pierde, es robado o sufre daños mientras está bajo la custodia de una aerolínea, debe:
 - a) obtener un informe de irregularidad de equipaje (PIR) de la aerolínea.
 - b) notificar formalmente por escrito la reclamación a la aerolínea dentro del plazo establecido en sus condiciones de transporte (conservar una copia).
 - c) conservar todos los billetes y etiquetas de viaje para presentarlos si se va a presentar una reclamación en virtud de esta póliza.
6. Si se pierde su equipo de golf, deberá presentar los recibos y un informe de la compañía aérea que confirme la duración del retraso; de lo contrario, no se realizará ningún pago.
7. Si reclama por sus bienes robados o perdidos, deberá presentar una prueba de compra de los bienes originales mediante recibos, tarjetas de crédito o extractos bancarios; de lo contrario, nuestra responsabilidad se limitará a 60 €.

Qué no está cubierto:

1. La pérdida, el robo o los daños sufridos por el equipo de golf que se encuentre en un vehículo desatendido o que haya sido robado de este:
 - a) durante la noche, entre las 22:00 y las 8:00 (hora local); o
 - b) en cualquier momento entre las 8:00 y las 22:00 (hora local), a menos que se encuentre en el maletero cerrado con llave, separado del habitáculo, o, en el caso de los vehículos sin maletero independiente, cerrado con llave en el vehículo y cubierto para que no sea visible, y haya pruebas de entrada forzada y violenta en el vehículo confirmadas por un informe policial.
2. Reclamaciones derivadas de equipos de golf dejados sin vigilancia en un lugar al que tiene acceso el público en general (por ejemplo, en un campo de golf) o dejados al cuidado de cualquier persona que no sea una persona asegurada o su compañero de viaje.
3. Pérdidas o daños debidos a retrasos, confiscaciones o retenciones por parte de las autoridades aduaneras u otras autoridades.
4. Pérdidas o daños causados por el desgaste, la depreciación, el deterioro, las condiciones atmosféricas o climáticas, las polillas, los parásitos, cualquier proceso de limpieza, reparación o restauración, averías mecánicas o eléctricas.
5. Reclamaciones derivadas de daños causados por fugas de polvo o líquido transportados en efectos personales o equipos de golf.
6. Reclamaciones derivadas de la pérdida o el robo en su alojamiento, a menos que haya pruebas de entrada forzada confirmadas por un informe policial.
7. Reclamaciones derivadas de la pérdida, el robo o los daños del equipo de golf transportado en la bota de un vehículo.
8. Todo lo indicado en las Exclusiones generales.

Sección 17c – Cuotas de golf no reembolsables.

Qué está cubierto:

Pagaremos 75 € por cada 24 horas completas, hasta un máximo de 1500 €, por el valor proporcional de cualquier cuota de golf prepagada y no reembolsable, o cuotas de clases no utilizadas, debido a lo siguiente:

- a) que usted no puede jugar al golf debido a una lesión accidental, una enfermedad o condiciones

meteorológicas adversas que provoquen el cierre del campo de golf; o

- b) la pérdida o el robo de su documentación, que le impida participar en la actividad de golf pagada por adelantado.

Condiciones especiales relativas a las reclamaciones

Debe denunciar cualquier pérdida o robo a la policía local del país en el que se haya producido el incidente en un plazo de 24 horas desde su descubrimiento o lo antes posible después de ello, y obtener un informe escrito de la pérdida, el robo o el intento de robo de la documentación de golf. El informe de un representante de vacaciones no es suficiente.

Qué no está cubierto:

1. Cualquier reclamación que surja directa o indirectamente como resultado de cualquier condición médica preexistente, a menos que nos haya declarado todas las condiciones médicas preexistentes y le hayamos escrito aceptándolas para el seguro.
2. Reclamaciones que surjan directamente de una condición médica que no esté respaldada por un informe del médico tratante que confirme su incapacidad para jugar al golf.
3. Todo lo indicado en las Exclusiones generales.

Sección 17d – Cobertura por hoyo en uno

Qué está cubierto:

Le pagaremos 300 € si consigue un “hoyo en uno” durante su viaje, para así cubrir cualesquiera gastos que pueda tener de acuerdo con las normas y condiciones de su club.

Condiciones especiales relativas a las reclamaciones

1. Debe ser miembro de un club de golf reconocido afiliado a una unión nacional de golf y tener un hándicap oficial de la unión nacional de golf.
2. Debe tener su tarjeta de puntuación firmada por su(s) compañero(s) de juego, que deben ser miembros de una unión nacional de golf, y refrendada por el secretario/gerente del club en el que se ha conseguido el hoyo en uno.
3. El campo de golf en el que se haya conseguido el hoyo en uno debe estar afiliado a la unión de golf del país en el que se encuentra.

Qué no está cubierto:

1. Si el campo de golf tiene menos de 18 hoyos o si el hoyo en el que se ha conseguido el hoyo en uno es más corto de 90 metros (98 yardas).
2. Si se utilizan greens y/o tees de salida temporales.
3. Todo lo indicado en las Exclusiones generales.

Condiciones Generales – aplicables a todas las secciones

1. No estará cubierto bajo las Secciones 1, 2 y 3, a menos que haya realizado su(s) declaración(es) de salud médica para el período durante el cual requiere el seguro, y haya declarado TODAS las condiciones médicas preexistentes, y le hayamos enviado una confirmación por escrito aceptándolas para el seguro.
2. Cualquier información médica proporcionada en su declaración de salud médica será tratada con la más estricta confidencialidad, y será utilizada únicamente con fines internos para la evaluación del riesgo y la gestión de reclamaciones. No será divulgada a terceros sin su aprobación específica. No rechazaremos cobertura a menos que, en nuestra opinión, el riesgo asociado con la persona que viaja sea sustancialmente mayor que el de un viajero promedio en buen estado de salud. El costo de cualquier prueba médica relacionada con la declaración de salud médica correrá por su cuenta.
3. Es su responsabilidad asegurarse de habernos informado sobre cualquier cambio en su salud o estado médico antes de partir en cada viaje y durante todo el período de cobertura. Cualquier cambio debe ser aceptado por escrito por nosotros antes de que la cobertura continúe. Si tiene dudas sobre si un cambio es importante, debe contactar con el Equipo de Atención al Cliente de Staysure.
4. Esta póliza es un contrato legal basado en la información que proporcionó al solicitar, renovar o modificar este seguro. Confiamos en esa información para decidir qué cobertura ofrecerle y cuánto debe pagar. Por lo tanto, es imprescindible que haya respondido a nuestras preguntas de forma completa y precisa. **No proporcionar información completa y veraz puede afectar su reclamación.**
5. Debe ejercer un cuidado razonable para la supervisión y seguridad tanto suya como de los bienes de su propiedad. Debe tomar todas las medidas razonables para evitar o minimizar cualquier reclamación. Debe actuar como si no estuviera asegurado.
6. Haremos todo lo posible por aplicar la gama completa de servicios en todas las circunstancias dictadas por los Términos y Condiciones. Ubicaciones geográficas remotas o condiciones locales adversas e imprevisibles pueden impedir que se proporcione el servicio con el estándar habitual.
7. Debe cumplir íntegramente con los Términos y Condiciones de esta póliza antes de que se pueda pagar una reclamación.
8. Debe contactar con Staysure Assistance lo antes posible si su reclamación supera los 350 €. **No debe admitir responsabilidad, ni hacer ninguna oferta, promesa o pago sin nuestro consentimiento previo.**
9. Tenemos derecho a asumir la defensa o resolución de cualquier reclamación, a recuperar gastos o compensaciones de cualquier tercero involucrado en cualquier momento, o a emprender acciones legales en su nombre o en el de cualquier otra persona que reclame bajo esta póliza.
10. Podemos, en cualquier momento, pagarle el importe total de nuestra responsabilidad bajo esta póliza, tras lo cual no tendremos ninguna otra obligación adicional con respecto a esa reclamación.
11. Usted colaborará plenamente con nosotros en cualquier intento de recuperación de las sumas que hayamos pagado en virtud de la póliza. Nosotros asumiremos todos los costes asociados con dicha recuperación. Usted se compromete a no tomar ninguna medida que perjudique nuestros derechos de recuperación y nos informará si inicia acciones legales para reclamar compensación derivada de cualquier incidente que haya dado lugar a una reclamación válida bajo esta póliza. Las sumas que hayamos pagado deberán ser reembolsadas con cualquier cantidad recuperada por usted.
12. Debe tomar todas las medidas prácticas para recuperar cualquier objeto perdido o robado, e identificar y garantizar el procesamiento de la(s) persona(s) culpable(s). En cualquier momento, y a nuestro cargo, podemos tomar las medidas que consideremos apropiadas para recuperar la propiedad perdida o declarada como perdida.
13. En caso de una reclamación válida, deberá permitirnos el uso de cualquier documento de

- viaje relevante que no pueda utilizar a causa de la reclamación.
14. Debe notificarnos por escrito cualquier hecho que pueda dar lugar a una reclamación **dentro de los 28 días posteriores a su regreso a su domicilio**:
 15. deberá completar un formulario de reclamación con la documentación que respalde su caso, junto con (a su propio cargo) todos los certificados, información, pruebas y recibos que razonablemente solicitemos.
 16. tantas veces como lo solicitemos, deberá someterse a un examen médico a nuestro cargo.
 17. podemos solicitar una autopsia en caso de fallecimiento de una persona asegurada, también a nuestro cargo.
 18. Esta póliza quedará anulada y se perderá la prima pagada si se realiza alguna reclamación fraudulenta. Cualquier beneficio reclamado y recibido de forma fraudulenta también deberá ser reembolsado.
 19. Si surge alguna disputa sobre la interpretación de la póliza o sobre cualquier derecho u obligación derivados de esta póliza, le ofrecemos la opción de resolverla mediante el procedimiento que hemos establecido. Consulte los detalles en la sección de Reclamaciones. El uso de este servicio no afectará a sus derechos legales.
 20. Se le podrá requerir que nos reembolse, en un plazo de un mes desde nuestra solicitud, cualquier coste o gasto que hayamos pagado en su nombre y que no esté cubierto por los Términos y Condiciones de esta póliza.
 21. Esta póliza está sujeta a las leyes de **España**. Los Tribunales de **España** tendrán jurisdicción exclusiva sobre cualquier disputa.
 22. Al participar en cualquier deporte o actividad vacacional cubierta, debe aceptar y seguir la supervisión e instrucción de profesionales cualificados en la actividad correspondiente, y utilizar todas las precauciones, equipamiento y protecciones adecuadas.
 23. En todo momento, debe asegurarse de que está en condiciones de realizar la actividad o deporte planeado de manera segura, y debe actuar con cuidado para evitar lesiones, accidentes o pérdidas, tanto para usted como para terceros.
 24. **No pagaremos ningún coste que pueda ser recuperado por otra vía.**
 25. Debe declarar si posee cualquier otra póliza de seguro. Si no lo hace, su reclamación podría no ser pagada. Cada aseguradora contribuirá con una parte proporcional del importe total de su reclamación.
 26. El pago (siempre que su reclamación sea válida) se realizará en proporción, excepto en el caso de reclamaciones por Accidentes Personales válidas, las cuales pagaremos íntegramente. En ningún caso podrá beneficiarse de un doble pago (doble seguro) bajo las condiciones de cualquiera de sus pólizas. En caso de que haya recibido un pago al que no tenía derecho según esta póliza, tenemos derecho a recuperar el importe correspondiente.
 27. **Si viaja a un país de la Unión Europea, es condición de esta póliza de seguro que obtenga una Tarjeta Sanitaria Europea (TSE).**

Exclusiones Generales – aplicables a todas las secciones

Ninguna sección de esta póliza será aplicable con respecto a:

1. Reclamaciones que surjan como resultado de lo siguiente:
 - a) Si usted o cualquier otra persona asegurada por esta póliza ha padecido o recibido cualquier tipo de asesoramiento médico, tratamiento o medicación por cualquiera de las siguientes condiciones antes de adquirir su póliza, a menos que la condición haya sido declarada y aceptada por nosotros por escrito:
 - i. cualquier afección cardíaca (por ejemplo, ataque al corazón, angina, dolores en el pecho o enfermedad cardíaca isquémica); o
 - ii. cualquier afección circulatoria (por ejemplo, presión arterial alta o baja, colesterol elevado, coágulos sanguíneos, aneurisma, accidente cerebrovascular, ataque isquémico transitorio o hemorragia cerebral).
 - b) Si usted, o cualquier persona asegurada por esta póliza, ha sufrido cualquiera de las siguientes situaciones en los 2 años anteriores a la contratación de la póliza, a menos que haya hecho una declaración y hayamos aceptado proporcionar cobertura por escrito:
 - i. padece una condición médica por la cual se le ha prescrito medicación; o
 - ii. ha recibido tratamiento, se le han realizado pruebas diagnósticas o ha tenido una consulta médica o con un especialista hospitalario; o
 - iii. cualquier afección respiratoria (por ejemplo, asma crónica, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) o bronquitis crónica).

- c) Si después de adquirir la póliza, pero antes de reservar un viaje, usted o cualquier otra persona asegurada desarrolla una nueva condición médica y no nos informa de dicha condición cuando se le solicita.
- d) Viajar con la intención de recibir tratamiento médico en el extranjero.
- e) Usted, un familiar cercano, un compañero de viaje, o cualquier persona con quien tenía previsto hospedarse:
- i. está recibiendo o esperando una investigación hospitalaria o tratamiento por una condición no diagnosticada, o conjunto de síntomas en el momento de adquirir la póliza y/o al inicio del viaje; o
 - ii. está recibiendo tratamiento médico como parte de un ensayo clínico; o
 - iii. ha recibido un pronóstico terminal en el momento de contratar la póliza y/o antes de iniciar el viaje.
2. Cualquier reclamación relacionada con un trastorno psiquiátrico o psicológico diagnosticado, ansiedad o depresión que usted o cualquier persona de cuya salud dependa su viaje haya padecido, requerido tratamiento o medicación prescrita en los dos años anteriores a la contratación de la póliza, a menos que dicha condición haya sido declarada y aceptada por nosotros por escrito.
 3. Cualquier persona que haya alcanzado los 86 años al inicio del período de cobertura para pólizas de viaje único o múltiples, y 76 años para pólizas de larga estancia.
 4. Cualquier reclamación derivada de un crucero, cuando en su certificado de Seguro figure “Crucero: No cubierto” y no se haya pagado la prima adicional correspondiente.
 5. Cualquier persona que participe en deportes de invierno y haya cumplido 71 años antes del inicio del período de cobertura.
 6. Reclamaciones debidas a que no nos ha proporcionado información completa y precisa en respuesta a nuestras preguntas, o por incumplimiento de los Términos y Condiciones de la póliza.
 7. Pérdida, daño o gasto que, en el momento de ocurrir, esté cubierto por otra garantía, seguro, plan de compensación o servicio de alguna organización de asistencia en carretera. Esta exclusión no se aplica a la cobertura por Accidentes Personales.
 8. Cualquier gasto que hubiera tenido que pagar igualmente si el evento objeto de la reclamación no hubiera ocurrido (por ejemplo, el gasto de comidas que habría pagado de todas formas).
 9. No cubriremos pérdidas que no estén directamente contempladas en los Términos y Condiciones de esta póliza. Ejemplos: pérdida de ingresos por no poder trabajar tras una lesión o enfermedad durante el viaje; cambio de cerraduras por pérdida de llaves.
 10. Gastos por llamadas telefónicas o faxes, comidas, taxis (salvo el viaje inicial a un hospital en el extranjero por enfermedad o lesión cubierta), honorarios de intérpretes, molestias, angustia, pérdida de ingresos, disfrute del viaje, mantenimiento de tiempo compartido, bonos o puntos de propiedad vacacional y cualquier gasto adicional de viaje o alojamiento no autorizado previamente por nosotros.
 11. Cualquier acto u omisión causados directa o indirectamente por el asegurado con dolo o culpa o negligencia grave.
 12. Cualquier reclamación derivada o resultante de un acto ilegal o criminal por su parte.
 13. Cualquier reclamación derivada directa o indirectamente de adicción a drogas o inhalación de solventes, consumo de alcohol o por estar bajo la influencia de drogas.
 14. Cualquier reclamación derivada directa o indirectamente de suicidio, intento de suicidio, autolesión intencionada, exposición innecesaria al peligro (salvo para salvar una vida humana), o peleas (excepto en defensa propia).
 15. Participación en trabajo/manual, sea o no vinculado a una profesión, negocio o comercio durante el viaje.
 16. Participación en deportes, actividades o deportes de invierno sin haber seleccionado la cobertura opcional y pagado la prima correspondiente, o si la actividad no figura como cubierta por esta póliza.
 17. Participación en cualquier carrera (salvo a pie) o competición organizada que implique deportes o actividades recreativas o de invierno.
 18. Pérdida, daño, coste o gasto de cualquier tipo, directa o indirectamente causado por, resultante de, o relacionado con:
 - a) Participación activa.
 - b) Guerra y disturbios civiles, incluyendo

acciones para controlar, prevenir o suprimirlos, salvo si usted se encuentra en un área afectada al inicio de las hostilidades; en ese caso, estará cubierto por un máximo de 72 horas siempre que tome la primera oportunidad razonable para abandonar el lugar. De no hacerlo, la cobertura finalizará.

c) Energía nuclear, incluyendo reacciones nucleares, radiación y contaminación.

d) Armas de destrucción masiva.

e) Ciberterrorismo.

con cualquier coronavirus, incluido, pero no limitado al COVID-19, o cualquier variante/mutación del virus, salvo que esté expresamente cubierto por la póliza.

30. Reclamaciones derivadas de cualquier epidemia o pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud.

Deportes y actividades

Esta póliza proporciona cobertura cuando participe en cualquiera de las siguientes actividades de forma **no profesional y no competitiva**:

Actividades aceptadas

Siempre que en su práctica se sigan las indicaciones resaltadas entre paréntesis, estarían incluidas en las coberturas las siguientes actividades: Aeróbic, tiro con arco*, bádminton, paseos en banana boat, béisbol, baloncesto, críquet en la playa, BMX (solo si se lleva casco), boogie boarding, bolos (incluidas competiciones), entrenamiento de boxeo*, Paseos en camello/elefante/senderismo*, piragüismo/kayak* (solo si se lleva chaleco salvavidas y casco y solo en aguas interiores y costeras, no en aguas bravas), vela en catamarán, tiro al plato*, Cricket, Croquet, Curling, Ciclismo (solo si se lleva casco, y no se cubre el ciclismo de montaña), Trineos tirados por perros* (solo si los conduce un conductor experimentado proporcionado por el organizador), Vela ligera* (solo si se lleva chaleco salvavidas y solo dentro de aguas territoriales), Cetrería*, Senderismo (sin escalada y solo por debajo de los 2500 metros de altitud), Esgrima*, Hockey sobre hierba*, Pesca*, Fútbol*, fútbol gaélico*, senderismo por glaciares (con guía), golf, karting (solo si se lleva casco)*, equitación* (solo si se lleva casco de montar y sin cobertura para polo, caza o salto), vuelos en globo aerostático* (solo como pasajero de pago en una aeronave con licencia), patinaje sobre hielo, motos acuáticas*, Correr, Montar en moto de menos de 125 Cc como pasajero o conductor* (solo si se lleva casco, la moto es de menos de 125 cc y el conductor tiene carné de moto válido), Ciclismo de montaña* (solo si se lleva casco), Netball, Orientación (sin escalada), Parapente* (solo sobre el agua), Ringos, patinaje sobre ruedas/patinaje en línea, hockey sobre patines/hockey callejero* (solo si se llevan protecciones y casco), rounders, remo, carrera (solo si no es de larga distancia), safari (organizado en su país de origen), submarinismo** (solo si se cumplen

19. Cualquier reclamación si no ha pagado la prima correspondiente al número de días de su viaje. Si viaja más días de los cubiertos, no tendrá cobertura después del último día pagado.
20. Pérdidas o daños derivados de la prestación, o demora en la prestación, de los servicios relacionados con esta póliza, salvo que se demuestre negligencia por nuestra parte.
21. Pérdidas o daños causados directa o indirectamente por la prestación, o demora en la prestación, de servicios médicos (o relacionados) cubiertos por esta póliza, ya sean proporcionados por nosotros o por terceros (recomendados o no por nosotros), salvo negligencia demostrada de nuestra parte.
22. Gastos derivados de enfermedades tropicales o comunes en el país o países de destino de su viaje, si no se ha vacunado o no ha tomado la medicación recomendada.
23. Reclamaciones derivadas de actuar en contra del consejo de un médico.
24. Gastos por búsqueda y rescate.
25. Viajar a un país, área específica o evento al que el Ministerio de Asuntos Exteriores, la Organización Mundial de la Salud (OMS) o entidad similar haya desaconsejado viajar, salvo necesidad indispensable.
26. Reclamaciones derivadas de nubes de ceniza volcánica (a menos que se haya pagado la prima adicional por la cobertura en la Sección 15 - "Extensión Opcional por Interrupción de Viaje").
27. Reclamaciones derivadas de huelgas o acciones industriales conocidas al momento de reservar el viaje o adquirir la póliza (lo que ocurra después).
28. Retiro del servicio del avión, barco, autobús o tren en el que esté previsto viajar, por orden o recomendación de una autoridad reguladora de cualquier país.
29. Reclamaciones derivadas o relacionadas

las condiciones, consulta las condiciones del submarinismo más abajo expuestas), segway*, Skateboarding, Snorkel, Softball, Squash, Surf, Natación, Nadar con delfines (solo como parte de una actividad supervisada), Tenis de mesa, Tenis, Bolos, Caminata por las copas de los árboles* (solo como parte de una actividad supervisada), Voleibol, Senderismo, Wakeboard*, Waterpolo, Esquí acuático*, Rafting en aguas bravas de grado 1 a 4* (solo si se lleva chaleco salvavidas y casco), Windsurf, Navegación a vela/tripulación* (solo si se lleva chaleco salvavidas y solo dentro de aguas territoriales), Yoga, Zorbing/hydrozorbing*.

Las actividades mencionadas anteriormente, marcadas con un *, excluyen toda cobertura de las secciones de Accidentes Personales y Responsabilidad Civil de esta póliza.

Esta póliza excluye específicamente la participación o práctica de cualquiera de las siguientes actividades:

Actividades excluidas:

Rappel, Fútbol americano, Conservación de animales/trabajo en reservas de caza, Salto base, Caza mayor, BMX acrobático, Boulder, Boxeo, Puenting, Piragüismo/kayak (aguas bravas), Barranquismo, Espeleología/espeleología, Coasteering, Natación en el Canal de la Mancha, Ciclismo y contrarreloj, Buceo libre/de altura, Vuelo sin motor, Ala delta, Senderismo (por encima de 2500 metros de altitud), Salto a caballo/caza, Judo/karate/ artes marciales, Kitesurf, Lacrosse, Ultraligero, Motociclismo como pasajero o conductor (a menos que lleve casco, la motocicleta tenga menos de 125 cc y el conductor tenga una licencia de motocicleta válida), Montañismo, Deportes de equipo competitivos organizados, Paracaidismo, Parapente, Parascending (sobre tierra), Polo, Deporte profesional, Quads, Escalada en roca, Rugby, Vela (fuera de aguas territoriales), Buceo (a una profundidad inferior a 30 metros), Alimentación de tiburones/buceo en jaula, Paracaidismo, Tombstoning, Días de pista con vehículos motorizados (excepto karts), Trekking (por encima de 2.500 metros de altitud), Salto de esquí acuático, Halterofilia, Rafting en aguas bravas y negras (nivel 5 a 6), Lucha libre, Yachting (tripulación) - fuera de aguas territoriales.

Si practica un deporte o actividad que no figura en la lista, o tiene alguna duda sobre la cobertura, llame al Equipo de Atención al Cliente.

Condiciones de buceo**

Los buceadores cualificados que buceen con un compañero cualificado y de acuerdo con las directrices de la organización de buceo correspondiente estarán cubiertos de la siguiente manera:

Cualificación	Profundidad máxima
PADI Open Water	18 metros
BSAC Ocean Diver	20 metros
BSAC Sports Diver, BSAC Dive	30 metros
Leader & PADI Advance Open Water	

Se pueden aceptar otras titulaciones, pero deben notificárnoslas antes de viajar.

Si no posee una titulación de buceo, solo le cubriremos inmersiones a una profundidad máxima de 18 metros si va acompañado y bajo la dirección de un instructor de buceo cualificado como parte de un curso acreditado.

Esta póliza no le proporcionará cobertura si viaja en avión en las 24 horas posteriores a su participación en una actividad de buceo.

Asistencia y emergencias

Si tiene una emergencia médica durante el viaje, necesita regresar de su viaje de forma anticipada o requiere los Servicios de Asistencia Personal, llame a Staysure Assistance al:

+ 34 912165743

o al +17867960445 si llama desde EE. UU. o Canadá.

La línea de asistencia de emergencia está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año

Siniestros y solicitudes de reembolsos

Si necesita realizar cualquier tipo de reclamación que no sea una emergencia médica durante el viaje, llame al equipo de siniestros al

912165744 si se encuentra en España

o al +34 912165744 si se encuentra en el extranjero.

También puede registrar su siniestro online visitando el siguiente sitio web: <https://staysure.ergo-segurosdeviaje.es/AreaCliente>

Por favor, tenga a mano el número de su Certificado de Seguro, así como cualquier documento que pueda ser relevante para su reclamación de cobertura según lo detallado en las Secciones 1 a 17 (por ejemplo, certificados médicos, billetes de viaje, tarjetas de embarque,

cartas de autoridades/proveedores de transporte público/aerolíneas, según la sección de cobertura que esté reclamando).

Si no dispone de dichos documentos, su reclamación podría retrasarse; solicite asistencia al operador. Es posible que necesite obtener información adicional sobre su reclamación mientras se encuentre fuera. También puede que se le solicite envíos de información y documentación adicional (le asesoraremos si esto fuera necesario).

La naturaleza de la documentación que podamos requerir puede incluir facturas de hotel, facturas hospitalarias, recibos de farmacia y/o recibos de taxi, y dependerá de sus circunstancias particulares y del tipo de reclamación presentada. Por favor, lea las **Condiciones Generales** de este documento de póliza y las secciones pertinentes de su póliza para obtener más información.

Toda la información, pruebas, detalles del seguro del hogar y certificados médicos requeridos por nosotros deberán ser enviados por su cuenta y a su cargo. **Nos reservamos el derecho de exigirle que se someta a un examen médico independiente a nuestro cargo.** Asimismo, podremos solicitar y asumir el coste de una autopsia en caso de fallecimiento.

Debe conservar cualquier bien dañado y, si se le solicita, enviárnoslo a su cargo. Si pagamos una reclamación por el valor total del bien y posteriormente este se recupera o se obtiene algún tipo de salvamento, dicho bien pasará a ser de nuestra propiedad. También podremos ejercer, en nombre de cualquier persona que reclame bajo esta póliza, las acciones necesarias para recuperar cualquier cantidad adeudada por un tercero.

Podremos rechazar el reembolso de cualquier gasto para el cual no se puedan proporcionar recibos o facturas.

Subrogación

Tenemos derecho a asumir cualquier derecho de defensa o resolución de una reclamación y a iniciar procedimientos legales en su nombre, en nuestro beneficio, contra cualquier otra parte.

Fraude

No debe actuar de manera fraudulenta. No abonaremos ninguna reclamación si usted, o alguien que actúe en su nombre:

- Presenta una reclamación bajo la póliza, realiza una declaración o aporta un documento en apoyo de una reclamación, sabiendo que dicha reclamación es falsa o está exagerada de manera fraudulenta en cualquier aspecto; o

- Presenta una reclamación por pérdida o daño causado por un acto intencionado o con su connivencia.

En tal caso:

- **No abonaremos ninguna reclamación** que haya sido o vaya a ser presentada bajo la póliza.
- Podremos, a nuestra discreción, **declarar la póliza nula.**
- Tendremos derecho a **recuperar de usted cualquier importe ya abonado** bajo la póliza.
- No devolveremos ninguna parte de la prima pagada.
- Podremos **presentar denuncia ante la Policía** sobre estas circunstancias.

Utilización de Información para la gestión de sus reclamaciones

En el desafortunado caso de que necesite presentar una reclamación o solicitar una cobertura de su póliza, es posible que, para atender la misma, tengamos que comunicar parte de sus datos a otras partes implicadas en la misma.

Esto significa que **ERGO Seguros de Viaje, Sucursal en España**, queda expresamente y debidamente autorizada por usted para procesar, a efectos del seguro, los datos proporcionados en el momento de la contratación, así como aquellos recibidos con posterioridad como consecuencia de la relación contractual y/o de la tramitación de cualquier reclamación.

Dicha autorización se extiende al acceso y uso de tales datos por parte de las personas que participen en la actividad aseguradora, incluidos los profesionales y centros médicos que colaboren en la prestación de la cobertura sanitaria, con el fin de cumplir las condiciones del contrato y prestar los servicios correspondientes.

Este uso y acceso se extiende específicamente, con el propósito de **gestionar/tramitar reclamaciones**, a las entidades de reaseguro y coaseguro que participen en posibles operaciones de este tipo, así como a otras entidades implicadas en la gestión y cobro de primas.

De igual modo se podrá utilizar esta información cuando, una vez abonada la indemnización correspondiente, puedan ejercitarse legalmente las acciones que correspondan contra el causante del daño de conformidad con el art. 43 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre.

IMPORTANTE

En caso de existir contradicción entre las **Condiciones Generales** y las **Condiciones Particulares de la Póliza** relativas a cada sección del seguro, prevalecerán las Condiciones Particulares.

Las Condiciones Generales establecen las circunstancias bajo las cuales puede presentar una reclamación y los beneficios que puede esperar al hacerlo.

Cualquier incumplimiento de las Condiciones Generales puede invalidar su reclamación.

Reglamentos de Viaje de la Unión Europea

Retrasos de viaje

Esta póliza no está diseñada para cubrir los costes que sean atendidos en virtud del Reglamento (CE) nº 261/2004.

Según dicho Reglamento, si tiene una reserva confirmada en un vuelo y el vuelo se retrasa entre **2 y 4 horas** (el tiempo depende de la duración del vuelo), la aerolínea debe ofrecerle comidas, refrigerios y alojamiento en hotel.

Si el retraso supera las **5 horas**, la aerolínea debe ofrecerle el reembolso de su billete. El Reglamento se aplica a todos los vuelos —ya sean de bajo coste, chárter o regulares— que partan de la UE o lleguen a la UE operados por una aerolínea comunitaria.

Si su vuelo se retrasa o se cancela, debe dirigirse en primera instancia a su aerolínea y confirmar con ellos qué costes cubrirán en virtud del Reglamento.

Si desea obtener más información sobre sus derechos conforme a esta normativa, puede consultar la página web de la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea** (<https://www.seguridadaerea.gob.es>).

Sanciones y embargos internacionales

De acuerdo con las obligaciones legales derivadas de la política exterior de **España** en materia de sanciones internacionales, las coberturas del presente seguro y el pago de las indemnizaciones o las prestaciones contempladas en el mismo **no serán exigibles al Asegurador en caso de que contravengan cualquier tipo de sanción o embargo internacional de naturaleza económica, comercial o financiera adoptada por las Naciones Unidas, la Unión Europea, Reino Unido o Estados Unidos que resulten vinculantes para España. El Asegurador se reserva el derecho de rehusar el pago de la**

indemnización o la prestación solicitada por el tomador del seguro o por el asegurado si se comprueba que pesa sobre ellos una sanción internacional que prohíbe proporcionar cobertura de seguro, en los términos que se recojan en la resolución sancionadora correspondiente.

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

Reclamaciones de equipaje personal

Pagaremos las reclamaciones de equipaje personal según el valor de los artículos en el momento de su pérdida, y no según el precio de reposición. Si su equipaje personal se retrasa, se pierde, es robado o se daña mientras está bajo el cuidado de su aerolínea, primero debe contactar con ella y aclarar con ella la compensación que le pagarán. Si desea obtener más información sobre sus derechos conforme a esta normativa, puede consultar la página web de la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea** (<https://www.seguridadaerea.gob.es>).

Reclamaciones y Quejas

Haremos todo lo posible para garantizar que reciba un servicio de alta calidad. Si no está satisfecho con el servicio recibido, envíe los detalles de su queja a:

Departamento de Atención al Cliente

ERGO Seguros de Viaje

Av. Isla Graciosa, 1

28703 San Sebastián de los Reyes

(Madrid), España

Correo electrónico: sac@ergo-segurosdeviaje.es

Asegúrese de indicar su número de póliza en toda la correspondencia para que podamos responderle de forma rápida y eficaz.

Nos pondremos en contacto con usted lo antes posible tras recibir su reclamación para informarle de las medidas que vamos a tomar. Nos comprometemos a dar una respuesta definitiva en

un plazo de dos meses. Si sigue sin estar satisfecho con la forma en que el Departamento de Atención al Cliente ha gestionado la reclamación, o si no recibe una respuesta en un plazo de dos meses, puede remitir el asunto al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, de conformidad con lo dispuesto en la Orden ECC/2502/2012.

Condiciones de cancelación/ desistimiento

Su derecho a cancelar la póliza

Fecha en que tendrá efecto la cancelación realizada por usted.

Si nos solicita la cancelación de su póliza por escrito o por teléfono, dicha cancelación entrará en vigor en la fecha en que se reciba la notificación o en la fecha especificada en la misma, si esta es posterior. Tiene derecho a cancelar su póliza en un plazo de 14 días a partir de la fecha de emisión o de recepción de sus documentos, si esta es posterior. Solo le reembolsaremos las primas que haya pagado, menos los gastos y cargos, si no ha viajado, o si ha presentado o tiene intención de presentar una reclamación.

Si la notificación de cancelación se recibe fuera del periodo de desistimiento de 14 días, no se reembolsará ninguna prima, sin embargo, en circunstancias excepcionales, como un fallecimiento o un cambio en la póliza que nos lleve a rechazar la cobertura de sus condiciones médicas, podrá realizarse una excepción a nuestro criterio.

Cancelación por nuestra parte

En circunstancias excepcionales previstas en la ley, y de acuerdo con los plazos y requisitos regulados en las normas, nos reservamos el poder notificarle la rescisión de esta póliza, dándole al menos 14 días de antelación, mediante una carta certificada enviada a su última dirección conocida. Le reembolsaremos la cantidad proporcional de la prima restante de su póliza. Si la persona asegurada hubiera fallecido, el reembolso de la prima correspondiente se pagaría a la herencia. En todos los casos, si durante el periodo de cobertura se ha producido un incidente que ha dado lugar o dará lugar a una reclamación, no se realizará ningún reembolso.

Fecha efectiva de vencimiento

Esta póliza vencerá a las 00:01 horas, hora central europea, del día siguiente al último día del periodo de cobertura por el que se ha pagado la prima.

Protección de datos

Privacidad

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

¿Quién trata tus datos?

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

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

Si mantienes una relación con “Staysure” de fidelización para esta u otras pólizas, revisa también la política de privacidad que hayas aceptado de “Staysure” pues los datos que hayas entregado en ese caso serán responsabilidad de HOWSERV EUROPE, S.L. o de las entidades del grupo “Staysure” con la que hayas formalizado dicha relación y para las finalidades que te hayan informado.

¿Para qué finalidades se tratan tus datos?

Tratamientos necesarios para cumplir nuestras obligaciones, y así necesariamente se tratan para (i) cumplir las normas, así como (ii) atender tus solicitudes para contratarlos, (iii) para la investigación, tramitación y, en su caso, el abono de las indemnizaciones que correspondan, (iv) para hacer tus datos anónimos con el fin de cumplir obligaciones de solvencia, dotación de provisiones impuestas por la normativa y calcular estadísticamente el precio del seguro, (v) para el ejercicio, formulación o la defensa de reclamaciones. En el caso de que su póliza de seguros incluya prestaciones de asistencia, también se tratarán (vi) para la prestación de la asistencia requerida, su abono al prestador o su reintegro, lo

que puede incluir el manejo de datos de salud. En el caso de pólizas de seguros de viaje, es posible que, para fijar la prima del seguro, también (vii) se tomen decisiones automatizadas utilizando mínimos perfiles en atención a la siniestralidad de su póliza y los cuestionarios que haya cumplimentado, y a estudios que analizarán como variables datos estadísticos y la información del destino y duración de sus viajes, todo ello para poder fijar la prima correspondiente.

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

¿Por qué se tratan tus datos?

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

¿Quiénes podrán ver mis datos?

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

“Coaseguro y Reaseguro”, en caso de que, para su póliza, se hayan previsto estas figuras.

El agente “Staysure” accederá a tu información como encargado de tratamiento de ERGO SEGUROS DE VIAJE, en particular para facilitar la contratación y en su caso es posible que también para ayudar en la gestión de cualquier siniestro.

Si su póliza garantiza asistencia, le informamos que entre nuestros proveedores contamos con algunas empresas como los servicios de asistencia de EURO-CENTER HOLDING, S.E., una multinacional líder en su sector, a través de la cual prestamos los servicios de asistencia en viaje a nivel mundial.

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

Finalmente, para la gestión de las reclamaciones que presentes, tu información podrá ser comunicada de acuerdo con lo indicado en el apartado “Utilización de Información para la gestión de sus reclamaciones”

Transferencias internacionales.

En caso de que precises asistencia en viaje, y a través de EURO-CENTER, pueden existir transferencias de datos a terceros países fuera de la Unión Europea, pero ello solo se realizará a petición tuya porque comuniqués la necesidad de ayuda, cuando sea estrictamente necesario, y solo cuando necesites contar con la asistencia médica o material que hayas contratado, pues con ello cumplimos el contrato de seguro y ejecutamos el mismo. Además, en ocasiones, con ello protegeremos tus intereses vitales o del resto de asegurados.

A través de la asistencia del agente “Staysure” de tu póliza, si contactas con el mismo, pueden existir también otras transferencias. En todos los casos en que puedan existir transferencia de datos fuera de la Unión Europea, garantizamos que se les aplique un nivel de protección similar al Europeo, asegurándonos de que se implementa al menos una de las siguientes garantías:

- Solo transferiremos tus datos personales a países que hayan sido considerados como que proporcionan un nivel adecuado de protección para los datos personales; o
- Podemos utilizar contratos específicos

aprobados para su uso por la Comisión Europea o por una autoridad de control, que otorguen a los datos personales la misma protección que tienen en la Unión Europea.

¿Por cuánto tiempo conservaremos tus datos?

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

¿De dónde provienen tus datos y qué categorías de datos se tratan?

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

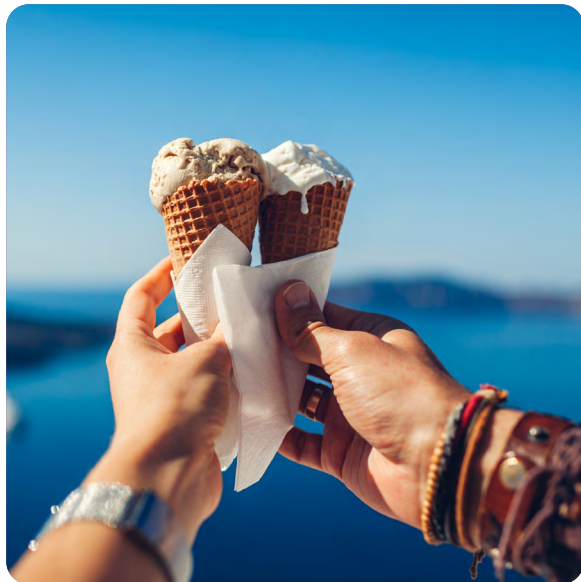
¿Qué derechos tengo?

Podrás acceder, rectificar, suprimir tus datos, oponerte al uso de los mismos, revocar tus consentimientos, así como otros derechos reconocidos por la normativa como el derecho de portabilidad, limitación del tratamiento, o presentar reclamación ante la Agencia de Protección de Datos, o a nuestro Delegado de Protección de Datos. Además, si se tomaran decisiones automatizadas que te afecten, siempre puedes

solicitar intervención humana para revisarlas, y oponerte a las mismas. También puedes revocar el consentimiento que hubieras dado sin ningún perjuicio para ti.

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

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



Servicio de asistencia médica de urgencia las 24 horas

En caso de necesitar asistencia médica durante el viaje **+34912165743**

Llamada gratuita desde teléfonos fijos **+17867960445**
dentro de Estados Unidos o Canadá

Deberá indicarnos su nombre y su número de póliza, por lo que le recomendamos tenerlos a mano. Las llamadas realizadas desde teléfonos móviles pueden conllevar costes.

Para siniestros no urgentes

Si necesita presentar cualquier tipo de reclamación no urgente, póngase en contacto con el equipo de Siniestros llamando al **(+34)912165744**

También puede ponerse en contacto por correo electrónico en:
staysurep@ergo-segurosdeviaje.es

Con el fin de garantizar un servicio de calidad a nuestros clientes, las llamadas podrán ser grabadas. Para más información sobre el procedimiento de tramitación de siniestros, consulte la página 4 del presente documento. Asimismo, encontrará información adicional en: staysure.com/es/reclamaciones/

Staysure[™]

www.staysure.com/es/