



Conozca su seguro  
**ARAG Turistas por  
España**





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



Ya ha contratado su seguro de asistencia en viaje a personas **ARAG Turistas por España** y, a partir de este momento, cualquier incidente en su viaje quedará en manos de los expertos de ARAG y usted podrá disfrutar de su viaje y despreocuparse de cualquier problema. En estos momentos pueden surgirle muchas dudas: ¿cuándo puede utilizarlo?, ¿cómo puede usarlo?, ¿en qué circunstancias?

Por este motivo, hemos pensado que **la mejor manera para explicárselo es elaborar esta guía práctica con ejemplos.** Igualmente, le recomendamos que lea atentamente las condiciones generales, donde queda especificado todo lo que le cubre su seguro. Con este documento podrá conocer todo aquello en lo que ARAG puede ayudarle.

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

### Asistencia médica y sanitaria

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

Pongamos algunos ejemplos:

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

### Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos

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

Pongamos algunas situaciones que podrían suceder:

- ✓ Imagínese que tiene un accidente y tiene que ser operado de la cadera. Usted sólo deberá llamar al servicio de Asistencia de ARAG y nosotros nos encargaremos de que reciba la mejor asistencia médica, así como estudiar la mejor manera para trasladarle lo más cerca posible de su hogar.
- ✓ Si estando en el sur de España, enferma gravemente. La central operativa de ARAG podrá organizarle el transporte hasta su ciudad de origen.

### Repatriación o transporte de los demás asegurados

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

- ✓ Está junto a sus padres en la zona de levante y sufre un accidente por el cual tiene que ser trasladado hasta su domicilio. Tranquilo porque con esta garantía, ARAG se encargará del transporte de sus padres que viajan con usted hasta el hospital en su ciudad de residencia.

### Repatriación o transporte de menores

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

### Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización

Con esta garantía ARAG trasladará a la persona que usted designe para acompañarle en caso de que le hospitalicen. Para ello, será necesario que la hospitalización sea durante un periodo superior a 10 días.

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

### Convalecencia en hotel

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

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

### Repatriación o transporte del asegurado fallecido

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

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

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

### Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar

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

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

### Regreso anticipado por hospitalización de un familiar

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

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

### Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados

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

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

### Demora en la entrega del equipaje facturado

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

# Testimonios de nuestros asegurados

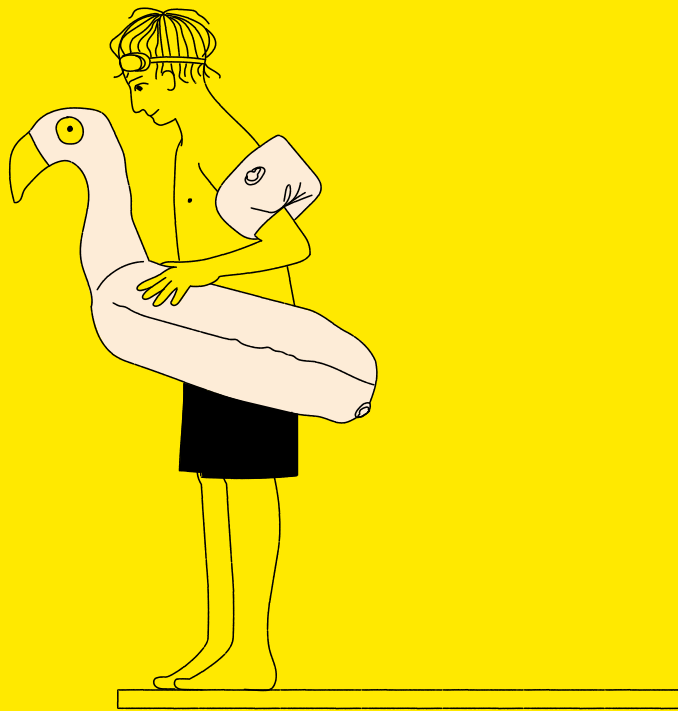
## Repatriación desde Mallorca

Mary estaba de vacaciones en Mallorca junto a su familia. Habían alquilado una casa para pasar el mes de agosto y, a la semana, se cayó por las escaleras de la casa. Se hizo mucho daño en la rodilla. Tras el accidente, Mary llamó a ARAG para que le asesoraran sobre lo que debía hacer para ser atendida por un médico.

Tuvo que ser atendida en el hospital. Tras realizarle pruebas de scanner y dos radiografías de las rodillas, le recomendaron dos semanas de reposo absoluto. Cuando llegó a su residencia vacacional contactó con ARAG porque prefirió solicitar su repatriación y así curarse en su ciudad natal. El equipo médico de ARAG visitó a Mary y confirmó que podía organizarse su repatriación siempre que se cumpliera con las recomendaciones médicas prescritas. Finalmente, pudo llegar a su casa para descansar y recuperarse.

**Gracias a su seguro de ARAG Turistas por España, Mary pudo solicitar su repatriación a su ciudad para recuperarse del accidente y ser atendida por médicos de su plena confianza.**

# Viaje tranquilo y protegido con ARAG Turista por España



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

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

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

# Condiciones generales



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



### Definiciones que interesa conocer

#### Asegurador

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

#### Tomador del Seguro

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

#### Asegurado

La persona física o jurídica titular del interés asegurado que, en defecto del Tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato.

#### Póliza

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

#### Prima

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

# Índice

## Condiciones Generales

1. ¿Cuál es el objeto del seguro?
2. ¿Quiénes son los asegurados de esta póliza?
3. ¿Cuál es el período de validez?
4. ¿Qué ámbito territorial queda cubierto?
5. ¿Cuándo y dónde se abonan las primas?
6. ¿Cómo se formaliza el seguro y qué información es necesaria sobre el riesgo?
7. ¿Cuáles son las garantías cubiertas por este seguro?
  - 7.1. Asistencia médica y sanitaria
  - 7.2. Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos
  - 7.3. Repatriación o transporte de los demás asegurados
  - 7.4. Repatriación o transporte de menores
  - 7.5. Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización
  - 7.6. Convalecencia en hotel
  - 7.7. Repatriación o transporte del asegurado fallecido
  - 7.8. Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar
  - 7.9. Regreso anticipado por hospitalización de un familiar
  - 7.10. Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados
  - 7.11. Demora en la entrega del equipaje facturado
8. ¿Qué circunstancias y pagos quedan excluidos?

9. ¿Cuáles son los límites de esta póliza?
10. ¿Cómo, cuándo y dónde debe declararse un siniestro?
11. Disposiciones adicionales
12. ¿Cómo se subroga ARAG?
13. ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del seguro?
14. Indicación
15. Quejas y reclamaciones

# Condiciones generales

## 1. ¿Cuál es el objeto del seguro?

Por el presente contrato de seguro de Asistencia en Viaje, el Asegurado que teniendo como destino España se desplace dentro del Espacio Schengen tendrá derecho a las distintas prestaciones asistenciales que integran el sistema de protección al viajero, que comprende servicios médicos y sanitarios, así como diversas prestaciones complementarias.

## 2. ¿Quiénes son los asegurados de esta póliza?

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

## 3. ¿Cuál es el período de validez?

La póliza deberá contratarse antes del inicio del viaje.

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

## 4. ¿Qué ámbito territorial queda cubierto?

Las garantías descritas en esta Póliza son válidas para eventos que se produzcan exclusivamente dentro del Espacio Schengen. Asimismo, también existirá cobertura, y con los mismos límites económicos que los expuestos en cada una de las prestaciones del Artículo 7, desde el momento en que se inicie el viaje asegurado y hasta que el Asegurado regrese a su domicilio habitual en su país de procedencia, siempre y cuando las

mencionadas ambas fechas se hallen dentro del período de cobertura de la presente póliza.

### 4.1. Prestaciones a realizar hasta el domicilio del Asegurado en su país de origen

- Artículo 7.2 Repatriación o Transporte de heridos o enfermos.

- Artículo 7.3 Repatriación o Transporte de los demás asegurados.

- Artículo 7.4 Repatriación o Transporte de menores.

- Artículo 7.5 Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización.

- Artículo 7.7 Repatriación o Transporte del Asegurado fallecido.

- Artículo 7.8 Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar

- Artículo 7.9 Regreso anticipado por hospitalización de un familiar.

### 4.2 Prestaciones a realizar exclusivamente dentro del Espacio Schengen

- Artículo 7.1 Asistencia médica y sanitaria.

- Artículo 7.6 Convalecencia en Hotel.

- Artículo 7.10 Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados.

- Artículo 7.11 Demora en la entrega del Equipaje facturado.

### 5. ¿Cuándo y dónde se abonan las primas?

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

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

En caso de impago de la prima, si se trata de la primera anualidad, no comenzarán los efectos de la cobertura y el Asegurador podrá resolver o exigir el pago de la prima pactada. El impago de las anualidades sucesivas producirá, una vez transcurrido un mes de su vencimiento, la suspensión de las garantías de la póliza. **En todo caso, la cobertura tomará efecto a las 24 horas del día en que el Asegurado pague la prima.**

### 6. ¿Cómo se formaliza el seguro y qué información es necesaria sobre el riesgo?

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

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

Durante la vigencia del contrato, el Asegurado debe comunicar al Asegurador, tan pronto como le sea posible, la alteración de los factores y las circunstancias declaradas en el cuestionario al que se hace mención en este artículo que agraven el riesgo y sean de tal naturaleza que si hubieran sido conocidas por el Asegurador en el momento de la perfección del contrato, no lo habría concluido o lo habría hecho en condiciones más gravosas.

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

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

### 7. ¿Cuáles son las garantías cubiertas por este seguro?

En caso de ocurrencia de un siniestro amparado por la presente póliza, ARAG, tan pronto sea notificado conforme al procedimiento indicado en el Artículo 10, garantiza la prestación de los siguientes servicios:

#### 7.1. Asistencia médica y sanitaria

**ARAG, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares de la póliza,** tomará a su cargo los gastos correspondientes a la intervención de los profesionales y establecimientos sanitarios requeridos para la atención del Asegurado, enfermo o herido en y siempre que dicha intervención se haya efectuado de conformidad con el equipo médico del Asegurador.

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

## Condiciones Generales

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

Asimismo, los gastos odontológicos también serán objeto de cobertura **hasta el límite especificado en las Condiciones Particulares del presente contrato.**

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

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

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

En el caso de enfermedades o accidentes

ocurridos dentro del ámbito de cobertura contratado, si el pronóstico del equipo médico del Asegurador dictamina que dada la gravedad del caso el Asegurado **precisa de un tratamiento de larga duración**, ARAG procederá al traslado del Asegurado a su lugar de residencia habitual al objeto de que pueda recibir dicho tratamiento por los medios de asistencia sanitaria habituales en su lugar de residencia. **En el supuesto de que el Asegurado no acepte dicho traslado, inmediatamente cesarán las obligaciones del Asegurador respecto al pago de los servicios amparados por la presente garantía.**

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

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

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

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

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

## Condiciones Generales

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

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

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

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

### **7.4. Repatriación o transporte de menores**

Si el Asegurado repatriado o trasladado en aplicación de la garantía 7.2 viajara en la única compañía **de hijos menores de quince años**, ARAG organizará y tomará a su cargo el desplazamiento, ida y vuelta, de una azafata o de una persona designada por el Asegurado, a fin de acompañar a los niños en el regreso a su domicilio.

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

Si el estado del Asegurado enfermo o herido, requiere su **hospitalización durante un período superior a diez días**, ARAG pondrá a disposición de un familiar del Asegurado, o de la persona que este designe, un billete de ida y vuelta, en avión (clase turista) o tren (1ª clase), para que pueda acompañarlo.

### **7.6. Convalecencia en hotel**

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

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

En caso de defunción de un Asegurado, ARAG organizará el traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación en la localidad en la que tenga su residencia habitual y se hará cargo de los gastos del mismo.

En dichos gastos se entenderán incluidos los de acondicionamiento postmortem de acuerdo con los requisitos legales.

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

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

### **7.8. Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar**

Si cualquiera de los Asegurados debe interrumpir su viaje a causa del fallecimiento de su cónyuge, ascendiente o descendiente en primer grado, o hermano, ARAG tomará a su cargo el transporte, ida y vuelta, en avión (clase turista) o tren (1ª clase), desde el lugar en que se encuentre al de inhumación en la localidad en la que tenga su residencia habitual.

Alternativamente a su elección, el Asegurado podrá optar por dos billetes de avión (clase turista) o tren (1ª clase), hasta su domicilio habitual.

### 7.9. Regreso anticipado por hospitalización de un familiar

En el caso de que uno de los Asegurados deba interrumpir su viaje a causa de la hospitalización de su cónyuge, ascendiente o descendiente en primer grado, o hermano, como consecuencia de un accidente o enfermedad grave que exija su internamiento por **un periodo mínimo de 5 días**, y el mismo se haya producido después de la fecha de inicio del viaje, ARAG se hará cargo del transporte hasta la localidad en la que tenga su residencia habitual.

Asimismo, ARAG se hará cargo de un segundo billete para el transporte de la persona que acompañaba en el mismo viaje al Asegurado que anticipó su regreso, siempre que esta segunda persona se encuentre asegurada por esta póliza.

### 7.10. Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados

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

### 7.11. Demora en la entrega del equipaje facturado

ARAG, toma a su cargo hasta el límite indicado en las **Condiciones Particulares del presente contrato, previa presentación de las facturas correspondientes**, de la compra de artículos de primera necesidad, ocasionados **por una demora de 12 o más horas** en la entrega del equipaje facturado.

En el caso de que la demora se produzca en viaje de regreso, sólo estará cubierta si la entrega

del equipaje se retrasa más de **48 horas** desde el momento de la llegada.

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

## 8. ¿Qué circunstancias y pagos quedan excluidos?

Las garantías concertadas no comprenden:

a) Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte del mismo.

b) Las dolencias, enfermedades crónicas, congénitas y/o preexistentes, así como sus consecuencias, padecidas por el Asegurado con anterioridad al inicio del viaje o al momento de la suscripción del seguro.

c) La muerte por suicidio o las lesiones o enfermedades derivadas del intento o producidas intencionadamente por el Asegurado a sí mismo, y las derivadas de empresa criminal del Asegurado.

d) Las enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión de alcohol, psicotrópicos, alucinógenos o cualquier droga o sustancia de similares características.

e) Los tratamientos estéticos y el suministro o reposición de audífonos, lentillas, gafas, ortesis y prótesis en general, así como los gastos producidos por partos o embarazos y cualquier tipo de enfermedad mental.

f) Las lesiones o enfermedades derivadas de la participación del Asegurado en apuestas,

competiciones o pruebas deportivas, la práctica del esquí y de cualquier otro tipo de deportes de invierno o de los denominados de aventuras (incluyendo el senderismo, trekking y actividades similares), y el rescate de personas en mar, montaña o zonas desérticas.

g) Los supuestos que dimanen, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, radiaciones radiactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios o actos terroristas.

h) Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico de importe inferior a lo estipulado en las Condiciones Particulares de la póliza.

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

### 9. ¿Cuáles son los límites de esta póliza?

ARAG asumirá los gastos reseñados, dentro de los límites establecidos y hasta la cantidad máxima contratada para cada caso. Tratándose de hechos que tengan la misma causa y se hayan producido en un mismo tiempo, serán considerados como un siniestro único.

ARAG estará obligado al pago de la prestación, salvo en el supuesto de que el siniestro haya sido causado por mala fe del Asegurado.

En las garantías que supongan el pago de una cantidad líquida en dinero, ARAG está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro. En cualquier supuesto, ARAG abonará, dentro de los 40 días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el importe mínimo de

lo que pueda deber, según las circunstancias por él conocidas. Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro ARAG no hubiese realizado dicha indemnización por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará en un 50 por 100 anual.

### 10. ¿Cómo, cuándo y dónde debe declararse un siniestro?

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

### 11. Disposiciones adicionales

**El Asegurador no asumirá obligación alguna en conexión con prestaciones que no le hayan sido solicitadas o que no hayan sido efectuadas con su acuerdo previo**, salvo en casos de fuerza mayor debidamente justificados.

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

### 12. ¿Cómo se subroga ARAG?

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

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

### 13. ¿Cuándo prescriben las acciones derivadas del seguro?

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

### 14. Indicación

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

**En cualquier caso, ARAG se reserva el derecho de solicitar al Asegurado la presentación de documentos o pruebas razonables al objeto**

**de hacer efectivo el pago de la prestación solicitada.**

### 15. Quejas y reclamaciones

ARAG S.E., Sucursal en España dispone de un Departamento de Atención al Cliente (c/ Roger de Flor, 16, 08018 - Barcelona, e-mail: dac@ARAG.es, web: www.ARAG.es) para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus asegurados les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, que serán atendidas y resueltas en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

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

### ¿Qué hacer cuando precise nuestra asistencia?

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

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

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

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

### 3. De forma genérica:

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

