



Conozca su seguro

# ARAG Viajeros Plus



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

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

# Guía práctica de su seguro

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

## Asistencia médica y sanitaria

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



Pongamos algunos ejemplos:

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

## Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos


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

Pongamos algunas situaciones que podrían llegar a suceder:

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

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

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

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

## Repatriación o transporte de los demás asegurados

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

## Guía práctica de su seguro

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

### Repatriación o transporte de menores o disminuidos

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

### Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización


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

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

### 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 encar-

gará 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 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 España, 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.

## Guía práctica de su seguro

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

### Regreso anticipado por hospitalización de un familiar

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


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

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

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




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

 Imagínese que está de vacaciones en Suiza y recibe una llamada de su vecino diciendo que han entrado a robar en su piso y está la policía en la finca. En un caso tan grave, usted no tendrá una preocupación extra por volver ya que ARAG se encargará de su regreso. Si va acompañado y este también está asegurado en su póliza de viaje, su acompañante tendrá cubierto el billete de regreso.

## Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados

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

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

## Envío de objetos olvidados o robados durante el viaje

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

# Guía práctica de su seguro

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

## Robo y daños materiales al equipaje

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

- ✓ Tras un largo viaje usted llega a Australia y cuando va a recoger su maleta observa que no tiene ninguna de las cuatro ruedas. Con esta garantía, ARAG se encargará de indemnizarle por los daños que le han causado a su equipaje.
- ✓ Imagínese que una vez en su destino comprueba que le han forzado la maleta y no está todo su equipaje, ¿qué puede hacer? Además de presentar la denuncia ante las autoridades puede llamar a ARAG que se encargará de indemnizarle por su pérdida.

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

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

## Demora en la entrega del equipaje facturado

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

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


En muchas ocasiones hay demoras en las salidas de los transportes públicos. Ante este tipo de situaciones, y si pasan como mínimo 4 horas, usted recibirá el reembolso de los gastos que esta demora le haya ocasionado, hasta el límite indicado en las condiciones particulares.

- ✓ ¿Qué tipo de gastos le puede ocasionar? Los más comunes suelen ser los de hotel, manutención y transporte. Debe tener en cuenta que para recibir el pago de los gastos deberá presentar los justificantes y facturas oportunas. Veamos una situación hipotética en la que esta garantía le podría ayudar:
- ✓ Está usted en el aeropuerto y anuncian que su vuelo sale con un retraso de 7 horas, que es mucho tiempo de espera. Con esta garantía usted recibirá el reembolso del ticket de su comida.

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

### Gastos de anulación de viaje

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

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

### Reembolso de vacaciones no disfrutadas

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


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

### Transmisión de mensajes urgentes

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

## Envío de medicamentos en el extranjero


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

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

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

## Adelanto de fondos monetarios en el extranjero

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

 Está de viaje por Camboya y sufre un percance que le deja sin dinero y sin forma posible de conseguirlo. Usted necesita el dinero para seguir con su viaje y no

# Guía práctica de su seguro

sabe qué puede hacer en esa situación. Con esta garantía usted podrá llamar a ARAG y recibirá el dinero que solicite, teniendo en cuenta las condiciones y limitaciones explicadas anteriormente.

## Servicio de información

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

## Defensa de la responsabilidad penal en el extranjero

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



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

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

## Información legal en el extranjero

Esta garantía le ayudará en aquellas situaciones en las que tuviera la necesidad de hacer una consulta legal ante un problema jurídico con terceras personas, relaciona-

do con un accidente sobrevenido en su vida privada. ARAG le pondrá en contacto con un abogado para concertar una entrevista.


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

## Reclamación de daños en el extranjero

Imagínese que estando de viaje tiene un accidente como ocupante de un autocar público y que por esa razón se rompe el brazo, ¿tiene derecho a reclamar por el daño que le han causado? Con esta garantía ARAG reclamará los daños y perjuicios que pueda sufrir en el extranjero, tanto si es como peatón, conductor de vehículos terrestres sin motor, ocupante de vehículos y embarcaciones de uso particular y pasajero de cualquier medio de transporte.

## Reclamación en contratos de compra en el extranjero

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

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

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

### Reclamación en contratos de servicio en el extranjero

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

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



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

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

### Cobertura complementaria de Accidentes personales

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


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



## Cobertura complementaria de Responsabilidad Civil (RC)

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

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

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



## Testimonios de nuestros asegurados

### Embestido por un animal en la India

Marina y Álvaro estaban de viaje en la India y, en los últimos días de sus vacaciones, decidieron comprar artesanía para regalar a sus familiares. Mientras estaban comprando en un mercadillo, Álvaro fue atacado por un animal que lo embistió y levantó por los aires, cayéndose contra el suelo. El golpe fue muy fuerte y entre varias personas lo levantaron y subieron a un taxi. Una vez en el hotel, llamaron a un médico porque sangraba sin parar pero al visitarlo, este no fue capaz de hacer nada. Les recomendó que fueran a un centro médico cercano y así lo hicieron. Una vez allí, Marina llamó a su seguro de ARAG para ver qué podían hacer para ayudarles.

El asesor de ARAG contactó con unos colaboradores en la India que hicieron de intermediarios con el centro médico en el que estaba Álvaro. Supieron de primera mano que donde estaba hospitalizado no había cirujano y que en su estado necesitaba uno, así que hicieron las gestiones necesarias para encontrar un hospital cercano con el especialista que necesitaban. Y lo encontraron. ARAG organizó el traslado de Álvaro y su mujer en ambulancia, tras operarlo y estar ingresado unos días, los médicos sí recomendaron la repatriación que había pedido el matrimonio. El asesor les facilitó el regreso en avión para asegurar en todo momento el estado del paciente.

**Un accidente de este tipo en países como la India no deja de ser un peligro porque no todas las zonas disponen de las medidas sanitarias básicas. Afortunadamente, el matrimonio había contratado un seguro de ARAG Viajeros Plus que les pudo ayudar en todo momento. Se ocupó de hacer de intermediario con el centro sanitario del país, buscó la alternativa más segura y cercana y finalmente, repatrió a la pareja hasta su ciudad de origen.**

## Traslado por accidente

Marta, asegurada de ARAG, sufrió una caída casual que requirió ingreso hospitalario estando de vacaciones en el extranjero. Al tener que estar hospitalizada durante un largo periodo de tiempo se puso en contacto con ARAG para solicitar el traslado a un hospital en su ciudad de residencia. ARAG contactó con el hospital para solicitar el parte médico de la paciente y envió a un médico de su equipo quien, una vez valorado el alcance de las lesiones, aconsejó el traslado de Marta en un vuelo de línea regular con camilla y acompañada de un médico. A pesar de la agilidad de las gestiones, el traslado de la asegurada se retrasó debido a que el accidente había sucedido en temporada alta de vacaciones. Por ello, ARAG trasladó a la hija de Marta para que acompañara a su madre durante la hospitalización. Al cabo de unos días, y ante la imposibilidad de trasladar a madre e hija en la misma fecha y en el mismo vuelo se procedió a repatriarlas en un avión sanitario.

**Un tropezón fortuito en un país extranjero puede poner fin, inesperadamente, a las vacaciones. Afortunadamente, Marta tenía contratado el seguro ARAG Viajeros Plus que garantiza la asistencia en casos de accidente o enfermedad en el extranjero y la repatriación de los viajeros en caso necesario.**



Viaje tranquilo y protegido con  
**ARAG Viajeros Plus**

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

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

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

**WWW.ARAG.ES**

Síguenos en:



## Condiciones generales

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



## Definiciones que interesa conocer

### Asegurador

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

### Tomador del seguro

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

### Asegurado

La persona o personas físicas relacionadas en las Condiciones Particulares que, en defecto del Tomador, asumen las obligaciones derivadas del contrato.

### Familiares

Tendrán la condición de familiares del Asegurado el cónyuge, pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con el Asegurado, sus padres, hijos, hermanos, abuelos y nietos, padrastros, hijastros, hermanastros, suegros, cuñados, yernos o nueras.

### 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.

### Franquicia

La cantidad, porcentaje o cualquier otra magnitud pactada en póliza, a cargo del Asegurado, que se deducirá del pago o indemnización que corresponda satisfacer por el Asegurador en cada siniestro.

### Tarifa familiar

A efectos aplica al Tomador/Asegurado, su cónyuge, pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con el asegurado, así como a los hijos o hijastros que convivan en el mismo domicilio del Tomador siempre y cuando comprendan al menos a 3 personas aseguradas, **y que alguna de ellas sea menor de 18 años.**

### Grupo

Conjunto de 5 o más de personas, aseguradas por la misma póliza.

### Preexistencia

Cualquier enfermedad o lesión padecida por el Asegurado con anterioridad a la suscripción de la póliza o al inicio de cada uno de los viajes cubiertos por la misma y que pueda afectar a alguna de las garantías de la póliza.





## Condiciones Generales

1. Objeto del seguro
2. Asegurados
3. Validez temporal
4. Ámbito territorial
5. Actividades deportivas y/o de aventura
6. Pago de primas
7. Garantías cubiertas
8. Información sobre el riesgo
9. Exclusiones
10. Límites
11. Declaración de un siniestro
12. Disposiciones adicionales
13. Subrogación
14. Prescripción
15. Indicación
16. Quejas y reclamaciones

Seguro Complementario de Accidentes personales

Seguro de Accidentes personales 24 horas

Seguro de Accidentes personales exclusivamente en el medio de transporte público

Seguro complementario de responsabilidad civil

## 1. Objeto

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

## 2. Asegurados

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

## 3. Validez temporal

La duración temporal de la cobertura del seguro será **la especificada en las Condiciones Particulares**.

En el supuesto de que el Asegurado contrate una póliza "multiviaje" entendiendo como tal aquella que le garantice todos aquellos viajes que realice durante un año, **la duración de cada uno de estos viajes no podrá exceder de 90 días consecutivos**.

Cuando, por algún motivo cubierto por la póliza, el Asegurado deba prolongar

su estancia en el lugar de destino del viaje, las coberturas del seguro quedarán automáticamente prorrogadas sin coste alguno para el Asegurado, **por una sola vez, y hasta un máximo de 7 días a contar desde la fecha de finalización del viaje inicialmente prevista**.

## 4. Ámbito territorial

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

El ámbito Europa incluirá los denominados países ribereños del Mediterráneo: Marruecos, Argelia, Túnez, Libia, Egipto, Jordania, Israel, Palestina, Líbano, Siria, Chipre y Turquía.

La garantía de Asistencia Médica y Sanitaria descrita en el artículo 7.1, será de aplicación cuando el Asegurado se halle a más de 50 Km de su domicilio habitual.

El resto de las prestaciones amparadas por esta póliza, excepto la cobertura de Gastos de Anulación, serán de aplicación cuando el Asegurado se en-

**cuentre a más de 20 Km de su domicilio habitual.**

**En cualquier caso e independientemente de la distancia kilométrica respecto a su domicilio habitual, todas las garantías tendrán efecto cuando el Asegurado se encuentre ya en el puerto, aeropuerto o estación de salida del viaje asegurado.**

## 5. Actividades deportivas y/o de aventura

Se entienden comprendidas dentro del ámbito de cobertura de la presente póliza las siguientes actividades, **siempre y cuando no sean el motivo principal del viaje y no se realicen con carácter profesional y/o de competición:**

Atletismo, actividades en gimnasio, actividades rancheras (capeas, etc.), baloncesto, barcos a motor (con conductor), paseos en bicicleta, canoa, curling, deportes de tiro / caza menor, excursiones organizadas en globo, excursionismo en general, footing, fútbol, golf, hidropedales, juegos de pelota, juegos de playa y otras actividades de playa y campamento, karts, kayak, motos acuáticas, motos de nieve, natación, navegación a vela, orientación, paddle surf, pádel, paintball, paseo turístico en helicóptero, pa-

tinaje, pesca, piragüismo, puente tibetano, raquetas de nieve, rocódromo, rutas en 4x4, segway, senderismo, snorkle, surf y windsurf, tenis, tirolina, trekking **por debajo de 3.000 metros de altitud**, trineo en estaciones de esquí, trineo con perros (mushing), turismo ecuestre, y cualquier otra actividad de similares características **siempre y cuando sean aceptadas previamente por ARAG.**

Adicionalmente y **mediante el abono de la correspondiente sobreprima** a ARAG, el ámbito de cobertura podrá ampliarse respecto de las siguientes actividades:

Aguas bravas, airsolf, barranquismo, buceo y actividades subacuáticas **a menos de 20 metros de profundidad**, búlder **hasta 8 metros de altura**, equitación, escalada deportiva, esgrima, espeleología **a menos de 150 metros de profundidad**, esquí acuático, fly surf, hidrobob, hidrospeed, kitesurf, cicloturismo, travesías en bicicleta de montaña, psicobloc **hasta 8 metros de altura**, quads, rafting, rapel, salto elástico, supervivencia, trekking hasta 5.000 metros de altitud, y cualquier otra actividad de similares características **siempre y cuando sean aceptadas previamente por la ARAG.**

**Quedan expresamente excluidas del ámbito de cobertura del presente seguro, las siguientes actividades:**

Actividades desarrolladas a más de 5.000 metros de altitud, actividades subacuáticas a más de 20 metros de profundidad, artes marciales, ascensiones o viajes aeronáuticos, big wall, bobsleigh, boxeo, carreras de velocidad o resistencia, caza mayor, ciclismo en pista, ciclocross, deportes de lucha, deportes con motocicletas, escalada alpina, escalada clásica, escalada solo integral, escalada en hielo, esquí, deportes de invierno, escuelas deportivas y asociaciones, espeleobuceo, espeleología a más de 150 metros de profundidad, espeleología en simas vírgenes, lancha rápida, luge, polo, rugby, trial, skeleton y cualquier otra actividad no aceptada expresamente por la Compañía.

En cualquier caso, queda excluida del ámbito de cobertura del presente seguro la práctica profesional de cualquier actividad deportiva y/o de aventura y la participación en competiciones deportivas, oficiales o privadas, entrenamientos, pruebas y apuestas. Se entenderá por "competición" toda ocasión en que la actividad deportiva se realice en el marco de un acto u evento cuya organización corra a cargo de un tercero distinto del Tomador y/o del Asegurado. A efectos de esta póliza.

### 6. Pago de primas

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

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

En caso de impago de la prima, si se trata de la primera anualidad o de la prima única, 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.**

### 7. Garantías cubiertas

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

## 7.1. Asistencia médica y sanitaria

**7.1.1 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, siempre que dicha intervención se haya efectuado de conformidad con el equipo médico del Asegurador.**

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

- a) Atención por equipos médicos de emergencia.
- b) Exámenes médicos complementarios.
- c) Hospitalizaciones, tratamientos 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 tenga un carácter crónico.**

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.**

**7.1.2** Así mismo, y **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares de la póliza**, ARAG tomará a su cargo los gastos de la intervención de profesionales por problemas odontológicos agudos, entendiéndose por tales los que por infección o trauma, requieran un tratamiento de urgencia.

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

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

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

hospitalario más adecuado o hasta su domicilio.

- c) Los gastos de traslado del herido o enfermo, por el medio de transporte más adecuado, hasta el centro hospitalario prescrito o a su domicilio habitual.

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

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

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

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

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

Cuando en aplicación de la garantía de «Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos» o «Repatriación o

transporte del Asegurado fallecido», se haya repatriado o trasladado, por enfermedad, accidente o fallecimiento, a uno de los Asegurados y ello impida a su cónyuge, ascendientes o descendientes en primer grado, hermanos, o a un acompañante 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.

**En el supuesto de que las personas a las que hace referencia el párrafo anterior no tengan su residencia habitual en España, se les repatriará hasta el lugar de inicio del viaje en España.**

#### **7.4. Repatriación o transporte de hijos menores o con discapacidad**

Si el Asegurado repatriado o trasladado en aplicación de la garantía de “Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos”, viajara en la única compañía de hijos con discapacidad o 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.

**En el supuesto de que las personas a las que hace referencia el párrafo anterior no tengan su residencia habitual**

**en España, se le repatriará hasta el lugar de inicio del viaje en España**

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

**7.5.1** Si el estado del Asegurado enfermo o herido, requiere su hospitalización **durante un período superior a cinco 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.

**7.5.2** ARAG abonará, **contra la presentación de las correspondientes facturas**, una cantidad equivalente a los gastos de estancia del acompañante, **siempre con el límite indicado en las Condiciones Particulares del presente contrato.**

**7.5.3** Si el asegurado viaja en compañía de hijos con discapacidad o menores de 18 años **y la hospitalización se prevé superior a un día**, 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 acompañar a sus hijos.

No obstante, y en tanto no llegue el familiar o persona designada por el Asegurado

rado, ARAG asumirá la gestión, **siempre que sea posible**, y el coste de la contratación de un cuidador al objeto de que se haga cargo de la custodia de los hijos con discapacidad o menores de 18 años.

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

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

### 7.8. Repatriación o transporte del Asegurado fallecido

En caso de defunción de un Asegurado, ARAG organizará el traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación en España y se hará cargo de los gastos del mismo. En dichos gastos se entenderán incluidos los de acondicionamiento 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.**

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

### 7.9. Desplazamiento de un familiar en caso de fallecimiento

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

**7.9.2** ARAG abonará, **contra la presen-**



**tación de las correspondientes facturas, una cantidad equivalente a los gastos de estancia del acompañante, siempre con el límite indicado en las Condiciones Particulares del presente contrato.**

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

Si cualquiera de los Asegurados debe interrumpir su viaje a causa del fallecimiento de un familiar tal y como se define en esta póliza, ARAG tomará a su cargo el transporte, ida y vuelta, en avión (clase turista) o tren (1ª clase), desde el lugar en que se encuentre al de inhumación en España.

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

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

En el caso de que uno de los Asegurados deba interrumpir su viaje a causa de la hospitalización de un familiar tal y como se define en esta póliza, como consecuencia de un accidente o enfermedad grave que exija su internamiento **por un período mínimo de 5 días, y el mismo se haya producido después de la fecha de inicio del viaje**, ARAG se hará cargo

del transporte hasta la localidad en la que tenga su residencia habitual en España.

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

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

ARAG pondrá a disposición del Asegurado un billete de transporte para el regreso a su domicilio en España, en caso de que este deba interrumpir el viaje por daños graves en su residencia principal o en local profesional del Asegurado **siempre que sea este el explotador directo o ejerza una profesión liberal en el mismo**, ocasionados por incendio, **siempre que este haya dado lugar a la intervención de los bomberos**, robo consumado y denunciado a las autoridades policiales, o inundación grave, que haga imprescindible su presencia, no pudiendo ser solucionadas estas situaciones por familiares directos o personas de su confianza, **siempre que el evento se haya producido después de la fecha de inicio del viaje.**

Asimismo, ARAG se hará cargo de un se-

gundo billete para el transporte de la persona que acompañaba en su viaje al Asegurado que anticipó su regreso, **siempre que esta segunda persona se encuentre a su vez asegurada por esta póliza.**

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

### **7.13. 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.

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

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

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

ARAG se hará cargo **hasta el límite máximo indicado en las Condiciones Particulares de la póliza, previa presentación de las facturas correspondientes**, del importe de la compra de artículos de primera necesidad, **ocasionados por una demora de 12 o más horas en la entrega del equipaje facturado.** En ningún caso esta indemnización puede ser acumulada a la indemnización por la garantía de “Robo y daños materiales al equipaje”.

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

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

### **7.16. Robo y daños materiales al equipaje**

Se garantiza la indemnización por daños y pérdidas materiales del equipaje o efectos personales del Asegurado en caso de robo. Asimismo, ARAG garantiza una indemnización por la pérdida total o parcial del equipaje debida al transportista o daños a consecuencia de

incendio o agresión, ocurridos durante el transcurso del viaje, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares.**

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

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

Se excluye el hurto y el simple extravío por causa del propio Asegurado, así como las joyas, el dinero, documentos, y objetos de valor así como el material deportivo e informático.

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

- Joyas: conjunto de objetos de oro, platino, perlas o piedras preciosas.
- Objetos de valor: el conjunto de ob-

**jetos de plata, cuadros y obras de arte, todo tipo de colecciones, y peltería fina.**

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

**7.17. Demora del viaje en la salida del medio de transporte y pérdida de servicios**

**7.17.1** Cuando la salida del medio de transporte público elegido por el Asegurado se demore, como mínimo 4 horas, ARAG reembolsará **contra la presentación de los justificantes y facturas oportunas**, los gastos adicionales de hotel, manutención y transporte como consecuencia de la demora. **En las Condiciones Particulares se establece el límite máximo de cobertura.**

**7.17.2** Cuando por causas ajenas al organizador del viaje el Asegurado deba permanecer inmovilizado en el transcurso del viaje, ARAG se hará cargo, **previa presentación de los justificantes y facturas oportunas**, de los gastos que se causen en esta situación. **En las Condiciones Particulares se establece el límite máximo de cobertura.**

**7.17.3** Cuando la llegada del medio de transporte público elegido por el Aseguro-



## Condiciones Generales

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

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

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

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

### 7.18. Cambio de servicios inicialmente contratados

En caso de overbooking o cancelación de última hora, tanto de plazas aéreas

como hoteleras **y que resulten ajenos a la organización de la agencia**, ARAG indemnizará por persona Asegurada, de acuerdo con el siguiente baremo:

**7.18.1 Salida de un vuelo no previsto:** ARAG indemnizará **por cada 6 horas completas de retraso, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares.**

**7.18.2 Salida de un transporte alternativo no previsto:** ARAG indemnizará **por cada 6 horas completas de retraso, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares.**

**7.18.3 Por cambio de hoteles / apartamentos:** ARAG indemnizará **hasta un máximo de 6 días por cambio de hotel o apartamento, siempre que este sea de inferior categoría al inicialmente previsto, y hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares.** Tal circunstancia deberá ser comprobable mediante la presentación de la documentación relativa a la contratación del viaje y la correspondiente al hotel definitivamente utilizado.

**El pago de indemnizaciones a consecuencia de la aplicación de la presente garantía, no será acumulativa con la de la garantía del Artículo 7.17 Demora del viaje en la salida del medio de transporte y pérdida de servicios.**

**El Asegurador, tratándose de garantías de pago de indemnización, se subroga en las acciones y derechos del Asegurado, hasta el límite de la cantidad satisfecha, para reclamar contra el responsable de las demoras producidas y del cambio de categoría del hotel contratado.**

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

### **7.19. Gastos de anulación de viaje**

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

1. Debido al fallecimiento o a la hospi-

talización, como mínimo de una noche, enfermedad grave o accidente corporal grave de:

- Asegurado, o de alguno de sus familiares, según se establecen en la definición del Condicionado General de la póliza.
- El sustituto profesional del Asegurado.
- De la persona encargada, durante el viaje del Asegurado, de la custodia de menores, mayores o personas con discapacidad que estuvieran a cargo del Asegurado.

En relación con el Asegurado, por Enfermedad Grave se entiende una alteración de la salud que implique hospitalización o necesidad de guardar cama, **dentro de los 7 días previos al viaje o que, a juicio del equipo médico de la Compañía, medicamente imposibilite el inicio del viaje en la fecha prevista.**

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



## Condiciones Generales

Cuando la enfermedad afecte a alguna de las personas citadas, distintas del Asegurado, se entenderá como grave cuando **implique hospitalización mínima de una noche o necesidad de guardar cama por un periodo de al menos 3 días, en ambos casos siempre que sea dentro de los 7 días previos a la iniciación del viaje o conlleve riesgo de muerte inminente.**

2. Debido al acontecimiento de un asunto grave, entendiéndose como tal daños por incendio, inundación o robo consumado, **circunstancia que deberán ser acreditadas documentalmente**, que afecte a la propiedad del Asegurado y haga indispensable su presencia en su:

- Residencia principal.
- Local profesional o de negocios.

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

4. Debido a la incorporación del Asegurado a un nuevo puesto de trabajo, en una empresa distinta **con contrato la-**

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

5. Debido a la convocatoria del Asegurado como parte o testigo en un tribunal.

6. Debido a la llamada para intervención quirúrgica del Asegurado, cónyuge o familiar de primer grado, así como de pruebas médicas previas a dicha intervención. (Incluye trasplante de órganos como receptor o donante).

7. Debido a las complicaciones graves en el estado del embarazo que, por prescripción médica, obliguen a guardar reposo o exijan la hospitalización del Asegurado, su cónyuge, pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con el Asegurado, **siempre que dichas complicaciones pongan, a juicio del equipo médico de la Compañía, en grave riesgo la continuidad o el necesario desarrollo de dicho embarazo.**

8. Debido al parto prematuro de la Asegurada, su cónyuge, pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con la misma.

9. Debido a la declaración judicial de concurso de acreedores de una empresa que impida al Asegurado el desarrollo de su actividad profesional.

**10.** Debido a la convocatoria como miembro de una mesa electoral, para elecciones de ámbito estatal, autonómico o municipal.

**11.** Debido a la entrega de un niño en adopción **durante las fechas previstas del viaje.**

**12.** Debido a la citación judicial para trámite de divorcio **que se produzca con posterioridad a la suscripción del viaje y coincida con la fecha del mismo.**

**13.** Debido a la no concesión inesperada de visados por causas injustificadas. **Queda expresamente excluida la no concesión de visados cuando el asegurado no haya realizado las gestiones pertinentes dentro del plazo y forma para su concesión.**

**14.** Debido a la retención policial del Asegurado por causas no delictivas, **ocurrida con posterioridad a la suscripción del seguro, que coincida con las fechas del viaje.**

**15.** Debido a la declaración de la renta realizada paralelamente, efectuada por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que dé como resultado un importe a pagar por el Asegurado **superior a 600 €**

**16.** Debido a la Imposición de una san-

ción de tráfico cuyo importe sea **superior a 600 €.**

**17.** Debido a la retirada del permiso de conducir **siempre y cuando fuera a utilizarse el vehículo como medio de locomoción para la realización del viaje y ninguno de los acompañantes del Asegurado pudiera sustituirle en la conducción del vehículo.**

**18.** Debido a la presentación a exámenes de oposiciones oficiales **convocadas a través de un organismo público con posterioridad a la suscripción del seguro.**

**19.** Debido a la cancelación de ceremonia de boda, **siempre que el viaje asegurado fuese un viaje de novios o de luna de miel.**

**20.** Anulación del viaje por parte de la persona que iba a acompañar al Asegurado en el viaje, inscrita al mismo tiempo que el Asegurado, y asegurada por este mismo contrato, **siempre que la anulación tenga su origen en una de las causas enumeradas anteriormente y, debido a ello, tenga el Asegurado que viajar solo. En este último supuesto ARAG indemnizará hasta un máximo del 50% del importe de los gastos por anulación de viaje que se produzcan a cargo del Asegurado y que le sean facturados por aplicación de las condicio-**



## Condiciones Generales

nes generales de venta de la Agencia, o de cualquiera de los proveedores del viaje.

En todo caso, es requisito indispensable que el seguro se haya suscrito y comunicado a ARAG, en el momento de la confirmación de la reserva del viaje o en los 7 días siguientes.

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

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

- a) Un tratamiento estético, una cura, una contraindicación de viaje aéreo, la falta o contraindicación de vacunación, la imposibilidad de seguir en ciertos destinos el tratamiento medicinal preventivo aconsejado, la interrupción voluntaria de embarazos, el alcoholismo, el consumo de drogas y estupefacientes, salvo que estos hayan sido prescritos por un médico y se consuman de forma indicada.
- b) Enfermedades psíquicas, mentales o nerviosas y depresiones sin hospitalización, o que justifique una hospitalización inferior a siete días.
- c) Las dolencias o enfermedades crónicas y/o preexistentes, así como sus consecuencias, que hubieran sido tratadas o hubieran tenido cuidados médicos dentro de los 30 días anteriores, tanto a la fecha de la reserva del viaje, como a la fecha de inclusión en el seguro.
- d) La participación en apuestas, concursos, competiciones, duelos, crímenes, riñas, salvo en casos de legítima defensa.
- e) Epidemias, polución y catástrofes naturales en el país de destino del viaje.
- f) Guerra (Civil o extranjera), declarada o no, motines, movimientos populares, actos de terrorismo, todo efecto de una fuente de radiactividad, así como la inobservancia consciente de las prohibiciones oficiales.
- g) La no presentación por cualquier causa de los documentos indispensables en todo viaje, tales como pasaporte, visado, billetes, carnet o certificado de vacunación.
- h) Los actos dolosos, así como las autolisiones causadas intencionadamente, el suicidio o el intento de suicidio.



## 7.20. Reembolso de vacaciones no disfrutadas

ARAG garantiza **hasta el límite indicado en las Condiciones particulares de la póliza, y a reserva de las exclusiones que se mencionan en estas Condiciones Generales**, una cantidad por día de vacaciones no disfrutadas. Esta cantidad se obtendrá dividiendo el precio total del viaje, si es de importe inferior al capital garantizado, o el capital garantizado en caso de ser superior, entre el número de días previstos para el viaje, y se indemnizará multiplicando por el número de días de vacaciones no disfrutadas, **previa justificación del costo de las vacaciones.**

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

## 7.21. Transmisión de mensajes urgentes

ARAG se hará cargo de transmitir los mensajes urgentes que le encarguen los Asegurados, a consecuencia de los

siniestros cubiertos por las presentes garantías.

## 7.22. Envío de medicamentos en el extranjero

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

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

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

## 7.23. Adelanto de fondos monetarios en el extranjero

En caso de que el Asegurado no pueda obtener fondos económicos por los medios inicialmente previstos, tales como travel cheques, tarjetas de crédito, transferencia bancaria o similares, y esto se convierta en una imposibilidad para proseguir su viaje, ARAG adelantará, **siempre que se le haga entrega de un aval o garantía que asegure el cobro del anticipo, hasta el límite indicado**

en las **Condiciones Particulares de la póliza**. En cualquier caso las cantidades deberán ser devueltas en el plazo máximo de treinta días.

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

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

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

## 7.25. Pérdida de las llaves de la vivienda habitual

Si como consecuencia de la pérdida, robo o simple extravío de las llaves de la vivienda habitual del Asegurado, durante el viaje garantizado por la presente póliza, el mismo tuviera necesidad de utilizar los servicios de un cerrajero para entrar en su vivienda al regreso de dicho

viaje, ARAG tomará a su cargo los gastos ocasionados, previa presentación de factura, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares**.

## 7.26. Anulación de tarjetas

Si durante el viaje se produce el robo, hurto o extravío de tarjetas bancarias o no bancarias, emitidas por entidades en España, ARAG, a petición del Asegurado, se compromete a solicitar su cancelación **siempre que este facilite toda la información exigida por la entidad emisora de la tarjeta para efectuar dicho trámite**.

## 7.27. Apertura y reparación de cofres y cajas de seguridad

Cuando el hotel en el que se halle alojado el Asegurado haya cobrado al mismo los gastos abonados como consecuencia de haber tenido que abrir o reparar el cofre y/o caja de seguridad de la que el Asegurado estaba haciendo uso, como consecuencia de haber perdido este la llave, ARAG se hará cargo de los mismos, **contra la presentación de los oportunos justificantes y hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares**.

## 7.28. Rescate de personas

ARAG garantiza el rescate de los asegu-

rados accidentados, incluso si hiciera falta con la participación de un helicóptero, **hasta el límite máximo establecido en las Condiciones Particulares.**

### **7.29. Servicio de Intérprete**

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

### **7.30. Gastos de secuestro**

En caso de secuestro del medio de transporte público, donde esté viajando el asegurado, ARAG tomará a su cargo los gastos de otro medio de transporte alternativo, **previa presentación de justificantes**, para la prosecución o retorno del viaje, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares.**

### **7.31. Servicio de información**

Cuando el Asegurado precise cualquier información relativa a los países que va a visitar, como por ejemplo formalidades de entrada, como visados y vacunas, régimen económico o político, población, idioma, situación sanitaria, etc.,

ARAG facilitará dicha información general, si esta le es demandada, mediante llamada telefónica a cobro revertido si lo desea, al número de teléfono indicado en la presente póliza.

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

ARAG garantiza la defensa de la responsabilidad penal del Asegurado, en los procesos que se le sigan ante tribunales europeos en el ámbito de su vida particular y con motivo del viaje o desplazamiento objeto del seguro.

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

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

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

### 7.33. Información legal en el extranjero

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

Este servicio se facilitará únicamente en los países que mantengan relaciones diplomáticas con España, **excepto en los casos de fuerza mayor o en caso de un suceso fuera del control del Asegurador. El Asegurador no se hace responsable del resultado obtenido con motivo de la consulta legal.**

### 7.34. Reclamación de daños en el extranjero

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

**No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación**

**contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos.**

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

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

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

### 7.35. Reclamación en contratos de compra en el extranjero

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

**A los efectos de la presente garantía, se entenderán exclusivamente por bienes muebles los objetos de decoración, aparatos electrodomésticos,**

**ajuar personal y alimentos, siempre que sean propiedad del Asegurado y los utilice para su uso personal.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **8. Información sobre el riesgo**

El Tomador del seguro tiene el deber de declarar a ARAG, antes de la formalización del contrato, todas las circunstancias

cias 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.

## 9. Exclusiones

**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, excepto las expresamente cubiertas.**
- 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, y la práctica de actividades deportivas y/o de aventura no cubiertas expresamente.**
- 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) **Las lesiones producidas por la práctica profesional de cualquier tipo de deporte.**
- i) **El rescate de personas en el desierto y/o mar.**
- j) **Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico de importe inferior a lo estipulado en las Condiciones Particulares de la póliza.**
- k) **La utilización de avión sanitario salvo en Europa y siempre a criterio del Equipo Médico del Asegurador.**

## 10. Límites

ARAG asumirá los gastos reseñados, **dentro de los límites establecidos y hasta la cantidad máxima contratada para cada caso.** Tratándose de hechos

que tengan la misma causa y se hayan producido en un mismo tiempo, serán considerados como un siniestro único.

ARAG estará obligada 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 obligada 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 porcentaje equivalente al interés legal del dinero vigente en dicho momento, incrementado a su vez en un 50%.

## 11. Declaración de un siniestro

**Ante la producción de un siniestro que pueda dar lugar a las prestaciones cubiertas, el Asegurado deberá, indis-**

## Condiciones Generales

**pensablemente, 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.

### 12. 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, esta estará obligada a reembolsar al Asegurado los gastos debidamente acreditados que deriven de tales servicios, dentro del plazo máximo de 40 días a partir de la presentación de los mismos.

### 13. Subrogación

Hasta la cuantía de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente póliza, ARAG quedará automáticamente su-

brogada 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.

### 14. Prescripción

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

### 15. Indicación

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



## 16. Quejas y reclamaciones

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

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

## Seguro complementario de accidentes personales

### Definiciones

#### Accidente:

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

#### Invalidez permanente:

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

#### Suma asegurada:

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

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

Si las partes se pusiesen de acuerdo sobre el importe y la forma de indemnización, el Asegurador deberá pagar

# Condiciones Generales

la suma convenida. **En caso de disconformidad se estará a lo dispuesto en la Ley de Contrato de Seguro.**

## Pago de indemnización:

- a) El Asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe que resulte del mismo. En cualquier supuesto, el Asegurador deberá efectuar, dentro de los cuarenta días, a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que el Asegurador pueda deber, según las circunstancias por él conocidas.
- b) Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro el Asegurador no hubiere realizado la reparación del daño o indemnizado su importe en metálico por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará en un porcentaje equivalente al interés legal del dinero vigente en dicho momento, incrementado a su vez en un 50%.
- c) Para obtener el pago en caso de fallecimiento o invalidez permanente, el Asegurado o los Beneficiarios deberán remitir al Asegurador los documentos justificativos que se indican a continuación, según corresponda:

## c.1. Fallecimiento:

- Partida de defunción.
- Certificado del Registro General de Últimas Voluntades.
- Testamento, si existe.
- Certificación de albacea respecto a si en el testamento se designan beneficiarios del seguro.
- Documento que acredite la personalidad de los beneficiarios y del albacea.
- Si los beneficiarios fuesen los herederos legales será necesario, además, el Auto de Declaración de Herederos dictado por el Juzgado competente.
- Carta de exención sobre el Impuesto sobre Sucesiones o de la liquidación, si procede, debidamente cumplimentada por el Organismo Administrativo competente.

## c.2. Invalidez permanente:

- Certificado médico de incapacidad con expresión del tipo de invalidez, resultante del accidente.

## Seguro de Accidentes personales 24 horas

El Asegurador garantiza, **hasta la suma indicada en las Condiciones Particu-**

lares de la póliza, y a reserva de las exclusiones que se indican en estas **Condiciones Generales**, el pago de las indemnizaciones que en caso de muerte o invalidez permanente puedan corresponder, **a consecuencia de los accidentes acaecidos al Asegurado durante los viajes y estancias fuera del domicilio habitual objeto de cobertura en el seguro de asistencia en viaje al que complementa el presente seguro de accidentes.**

No quedan amparadas las personas mayores de 70 años, garantizándose a los menores de 14 años en el riesgo de muerte, únicamente hasta 3.000 euros para gastos de sepelio y para el riesgo de invalidez permanente hasta la suma fijada en las Condiciones Particulares.

## Seguro de Accidentes personales exclusivamente en el medio de transporte público

Este seguro cubre, **exclusivamente y hasta el límite indicado en las condiciones particulares de la póliza**, la indemnización por fallecimiento e invalidez del ASEGURADO **a consecuencia del accidente sufrido en el medio de transporte público: avión, barco de línea regular, tren o autocar de línea**

**regular en el viaje como pasajero, incluyendo la subida y bajada de dichos medios de locomoción, según los medios a utilizar y descritos en el programa del viaje.**

Se excluyen la cobertura del seguro las personas que viajen en aviones particulares, de alquiler, de un solo motor (ya sea de hélice, turbohélice, a reacción, etc.) o en barcos de crucero.

No quedan amparadas las personas mayores de 70 años, garantizándose a los menores de 14 años en el riesgo de muerte, únicamente hasta 3.000 euros para gastos de sepelio y para el riesgo de invalidez permanente hasta la suma fijada en las Condiciones Particulares.

La indemnización prevista en el Seguro de accidentes personales exclusivamente en el medio de transporte público no será complementaria a la percibida por el Seguro de Accidentes personales 24 horas, en caso de que ambas estuvieran contratadas en la misma póliza.

El límite de la indemnización se fijará:

a) **En caso de muerte:**

Quando esté probado que la muerte, inmediata o sobrevenida dentro del

## Condiciones Generales

plazo de un año desde la ocurrencia del siniestro, es resultado de un accidente cuyas consecuencias garantiza la póliza, el Asegurador pagará la suma fijada en las Condiciones Particulares.

Si después del pago de una indemnización por invalidez permanente, se produjese la muerte del Asegurado, como consecuencia del mismo siniestro, el Asegurador pagará la diferencia entre el importe satisfecho por invalidez y la suma asegurada para el caso de muerte, cuando dicha suma fuese superior.

### b) En caso de invalidez permanente:

El Asegurador pagará la cantidad total asegurada si la invalidez es completa o una parte proporcional al grado de invalidez si esta es parcial.

Para la evaluación del respectivo grado de invalidez se establece el siguiente cuadro:

**b.1** Pérdida o inutilización de ambos brazos o ambas manos, o de un brazo y una pierna, o de una mano o de un pie, o de ambas piernas, o ambos pies, ceguera absoluta, parálisis completa, o cualquier otra lesión que le incapacite para todo trabajo ..... 100%

**b.2** Pérdida o inutilidad absoluta:

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

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

El grado de invalidez deberá ser fijado definitivamente dentro de un año desde la fecha del accidente.

**No se tendrá en cuenta, a efectos de evaluación de la invalidez efectiva de un miembro o de un órgano afectado, la situación profesional del Asegurado.**

Si antes del Accidente el Asegurado presentaba defectos corporales, la invalidez causada por dicho accidente no podrá ser clasificada en un grado mayor al que resultaría si la víctima fuera una persona normal desde el punto de vista de la integridad corporal.

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

## **Exclusiones**

### **No están cubiertas por esta garantía:**

- a) Las lesiones corporales que se produzcan en estado de enajenación mental, parálisis, apoplejía, diabetes, alcoholismo, toxicomanía, enfermedades de la médula espinal, sífilis, sida, encefalitis, y, en general, cualquier lesión o enfermedad que disminuya la capacidad física o psíquica del Asegurado.
- b) Las lesiones corporales como consecuencia de acciones delictivas, provocaciones, riñas -excepto en casos de legítima defensa- y duelos, imprudencias, apuestas o cualquier empresa arriesgada o temeraria, y los accidentes a consecuencia de acontecimientos de guerra, aun cuando no haya sido declarada, tumultos populares, terremotos, inundaciones y erupciones volcánicas.
- c) Las enfermedades, hernias, lumbagos, estrangulamientos intestinales, las complicaciones de varices, envenenamientos o infecciones que no tengan como causa directa y exclusiva una lesión comprendida dentro de las garantías del seguro.
- d) Las consecuencias de operaciones quirúrgicas o de tratamientos innecesarios para la curación de accidentes sufridos y los que pertenecen al cuidado de la propia persona.
- e) La práctica de los siguientes deportes: carreras de velocidad o resistencia, ascensiones y viajes aeronáuticos, escaladas, espeleología, cacerías a caballo, polo, lucha o boxeo, rugby, pesca submarina, paracaidismo, y cualquier juego o actividad deportiva con elevado grado de riesgo.
- f) El uso de vehículo de dos ruedas con cilindrada superior a 75 c.c.
- g) El ejercicio de una actividad profesional, siempre que esta no sea de naturaleza comercial, artística o intelectual.
- h) Queda excluida del beneficio de las

## Condiciones Generales

**garantías amparadas por esta póliza toda persona que intencionalmente provoquere el siniestro.**

- i) No están incluidas las situaciones de agravación de un accidente ocurrido con anterioridad a la formalización de la póliza.**

### Cúmulo máximo

El máximo de indemnización de la presente póliza y por un único siniestro, no será superior a 1.200.000 euros.

### Cláusula de indemnización por el Consorcio de Compensación de Seguros de las pérdidas derivadas de acontecimientos extraordinarios en seguros de personas

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

con cualquier entidad aseguradora que reúna las condiciones exigidas por la legislación vigente.

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

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

El Consorcio de Compensación de Seguros ajustará su actuación a lo dispuesto en el mencionado Estatuto legal, en la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Con-

trato 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 estos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.
- f) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios de los señalados en el apartado 1.b) anterior.
- g) Los causados por mala fe del asegurado.
- h) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la pri-

mera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.

- i) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

### 3. Extensión de la cobertura

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

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



## **Comunicación de daños al Consorcio de Compensación de Seguros**

**1.** La solicitud de indemnización de daños cuya cobertura corresponda al Consorcio de Compensación de Seguros, se efectuará mediante comunicación al mismo por el tomador del seguro, el asegurado o el beneficiario de la póliza, o por quien actúe por cuenta y nombre de los anteriores, o por la entidad aseguradora o el mediador de seguros con cuya intervención se hubiera gestionado el seguro.

**2.** La comunicación de los daños y la obtención de cualquier información relativa al procedimiento y al estado de tramitación de los siniestros podrá realizarse:

- Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica del Consorcio de Compensación de Seguros (952 367 042 ó 902 222 665).
- A través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros ([www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es)).

**3.** Valoración de los daños: La valoración de los daños que resulten indemnizables con arreglo a la legislación de seguros y al contenido de la póliza de seguro se realizará por el Consorcio de Compensación de Seguros, sin que éste

quede vinculado por las valoraciones que, en su caso, hubiese realizado la entidad aseguradora que cubriese los riesgos ordinarios.

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

## **Seguro complementario de responsabilidad civil**

### **Definiciones**

#### **Suma asegurada:**

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

#### **Obligaciones del asegurado:**

En caso de siniestro de Responsabilidad Civil, el Tomador, el Asegurado, o sus derechohabientes, no deben aceptar, negociar o rechazar ninguna reclamación sin la expresa autorización del Asegurador.

#### **Pago de indemnización:**

- a)** El Asegurador está obligado a satisfacer la indemnización al término de

## Condiciones Generales

las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe que resulte del mismo. En cualquier supuesto, el Asegurador deberá efectuar, dentro de los cuarenta días, a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que el Asegurador pueda deber, según las circunstancias por él conocidas.

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

### Apartado 1. Responsabilidad civil privada

El Asegurador tomará a su cargo, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares**, las indemnizaciones pecuniarias, que **sin constituir sanción personal o complementaria de la responsabilidad civil**, puedan exigirse al Asegurado con arreglo a los Artículos 1.902 a 1.910 del Código Civil, o disposiciones similares previstas por las legis-

laciones extranjeras, como civilmente responsable de daños corporales o materiales causados involuntariamente a terceros en sus personas, animales o cosas y **producidos durante el viaje objeto de cobertura en el seguro de asistencia en viaje al que complementa el presente seguro de responsabilidad civil.**

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

### Exclusiones

**No están cubiertas por esta garantía:**

- a) **Cualquier tipo de Responsabilidad que corresponda al Asegurado por la conducción de vehículos a motor, aeronaves, y embarcaciones, así como por el uso de armas de fuego.**
- b) **La Responsabilidad Civil derivada de toda actividad profesional, sindical, política o asociativa.**
- c) **Las multas o sanciones impuestas por Tribunales o autoridades de todas clases.**
- d) **La Responsabilidad derivada de la práctica de deportes profesionales y de las siguientes modalidades aunque sea como aficionado: alpinismo,**

**boxeo, bobsleigh, espeleología, judo, paracaidismo, ala delta, vuelo sin motor, polo, rugby, tiro, yachting, artes marciales, y los practicados con vehículos a motor.**

**e) Los daños a los objetos confiados, por cualquier título, al Asegurado.**

La suma asegurada por esta garantía no será acumulable, en ningún caso, a la suma asegurada en concepto de responsabilidad civil del profesor, tutor o monitor de la garantía contemplada en el apartado 2 de este seguro.

**Apartado 2. Responsabilidad civil del profesor, tutor o monitor.**

En el supuesto de que el Asegurado tuviera la condición de profesor, tutor o monitor y **siempre que ejerciera tal condición respecto de un grupo de personas a su cargo durante el viaje objeto de cobertura en el seguro de asistencia en viaje al que complementa el presente seguro de responsabilidad civil**, el Asegurador tomará a su cargo, **hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares**, las indemnizaciones pecuniarias que, con arreglo a los Artículos 1.902 a 1.910 del Código Civil, o disposiciones similares previstas por las legislaciones extranjeras, viniera obligado a satisfacer el Asegurado, como responsable del grupo de personas a su cargo

en el viaje, en cuanto a la responsabilidad civil derivada de daños corporales o materiales causados involuntariamente a terceros en sus personas, animales o cosas y **producidos durante el viaje objeto de cobertura en el seguro de asistencia en viaje al que complementa el presente seguro de responsabilidad civil.**

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

**Exclusiones**

**No están cubiertas por esta garantía:**

- a) Cualquier tipo de Responsabilidad que corresponda al Asegurado por la conducción de vehículos a motor, aeronaves, y embarcaciones, así como por el uso de armas de fuego.**
- b) La Responsabilidad Civil derivada de toda actividad profesional (distinta a la derivada de su condición de profesor, tutor o monitor) sindical, política o asociativa.**
- c) Las multas o sanciones impuestas por Tribunales o autoridades de todas clases.**
- d) La Responsabilidad derivada de la práctica de deportes profesionales y**



## Condiciones Generales

de las siguientes modalidades aunque sea como aficionado: alpinismo, boxeo, bobsleigh, espeleología, judo, paracaidismo, ala delta, vuelo sin motor, polo, rugby, tiro, yachting, artes marciales, y los practicados con vehículos a motor.

- e) Los daños a los objetos confiados, por cualquier título al Asegurado.

La suma asegurada por esta garantía no será acumulable, en ningún caso, a la suma asegurada en concepto de responsabilidad civil privada de la garantía contemplada en el apartado 1 de este seguro.

# ¿Qué hacer cuando precise nuestra asistencia?

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

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

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

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

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

**3. "Gastos de anulación de viaje":** comuníqueme el hecho de forma inmediata al organizador del viaje, con el fin de aminorar las consecuencias de dicha anulación. Comuníquenos a ARAG las causas, junto a los certificados que las justifiquen (certificados médicos, de defunción, etc.) y las facturas que hayan podido provocar.

**4. "Robo y daños materiales al equipaje":** comuníquenos una descripción detallada de los daños, pérdidas u objetos robados, junto a los certificados expedidos por la autoridad competente

que lo justifiquen (compañías aéreas, policía, etc.) y con las facturas que hayan podido generar.

## 5. 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.





