

ASISTENCIA EN VIAJE

Cobertura Accesorio a cargo de ARAG



COBERTURA DE ASISTENCIA EN VIAJE A CARGO DE ARAG

II.1. Información preliminar facilitada al tomador del seguro antes de la contratación

Conforme al artículo 96 de LOSSEAR y 122, 123 y 125 del ROSSEAR, el Tomador del Seguro reconoce haber recibido de la entidad aseguradora, con anterioridad a la contratación del seguro, la información a que se refiere esta sección:

II.1.1. Legislación Aplicable Estado miembro, Autoridad de Control (Art. 96 LOSSEAR)

Las Condiciones Generales y Particulares del presente contrato de seguro, se rigen por lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro, por la Ley 20/2015, de 14 de julio de ordenación, supervisión y solvencia de entidades aseguradoras y reaseguradoras y por el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre que la desarrolla en lo que se refiere al seguro de decesos como ramo de prestación de servicios, **no siendo válidas las cláusulas limitativas de los derechos del Asegurado que no hayan sido expresamente aceptadas por escrito por el Tomador del seguro y que se destacan de modo especial con letra negrita.**

El Estado miembro de localización del riesgo es España y la autoridad a la que corresponde el control de la entidad aseguradora es la DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES (DGSFP).

II.1.2. Instancias internas y externas de reclamación y resolución de conflictos

En cumplimiento con lo dispuesto en los artículos 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y 123 de su normativa de desarrollo (Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras), el Asegurado informa sobre las siguientes cuestiones:

Instancias internas de reclamación:

En caso de que Ud. quisiera presentar una queja o reclamación relacionada con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, podrá dirigirla, por escrito, a:

Servicio de Atención al Cliente

Titular: Iván Algas Martín

Calle Roger de Flor 16

08018 Barcelona

Tlf: 934 857 419

Correo electrónico: dac@arag.es

En todos los casos, rogamos indique su número de póliza y/o número de siniestro.

Una vez recibamos su queja, le enviaremos por escrito un acuse de recibo, en el que se establecerán los plazos reglamentarios para la resolución de su reclamación.

La normativa aplicable a este procedimiento es la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. El Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente se encuentra a disposición de los clientes en el domicilio de ACTIVE.

Instancias externas de reclamación:

En caso de disputa, el Asegurado podrá reclamar ante el Juzgado de Primera Instancia correspondiente a su domicilio de conformidad con el artículo 24 de la Ley de Contrato de Seguro.

Asimismo, las partes podrán someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos de los artículos 57 y 58 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobados por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. En cualquier caso, y salvo aquellos supuestos en que la legislación de protección de los consumidores y usuarios lo impida, también podrán someter a arbitraje las cuestiones litigiosas, en los términos de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Igualmente, podrá someter sus divergencias a un mediador den los términos previstos en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.



Igualmente y sin perjuicio de las acciones a ejercitar ante los Tribunales, los Tomadores del Seguro, Asegurados y Beneficiarios, en caso de no obtener respuesta del Servicio de Atención al Cliente del Asegurador en el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, o en caso de disconformidad con el pronunciamiento recaído, o si considera que el asegurador ha vulnerado sus derechos en virtud del contrato de seguro podrán reclamar, en virtud del Artículo 119 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y de conformidad con la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre y demás normativa aplicable, ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Los datos de contacto son los siguientes:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Servicio de Reclamaciones)

Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid - España

Tel: 952 24 99 82

<https://www.sededgfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Reclamacion.asp>

<https://www.sededgfp.gob.es/es/Paginas/Procedimiento.aspx?p=18>

Para presentar tal reclamación, Usted debe haber presentado previamente una queja al Servicio de Atención al Cliente de la Aseguradora y no haber obtenido respuesta dentro de los dos meses siguientes a la presentación de la queja, o bien, puede presentar dicha reclamación si la decisión fue contraria a sus peticiones y usted sigue insatisfecho.

Si Usted ha comprado su seguro Online, también puede presentar una reclamación a través de la plataforma de resolución de litigios en línea (ODR) de la UE. El sitio web de la plataforma ODR es www.ec.europa.eu/odr.

Por la contratación de este seguro de Decesos de Active, usted se beneficia inmediatamente de las coberturas de Asistencia en Viaje de esta Sección, otorgadas por **ARAG**:

II.2. Validez temporal:

Para beneficiarse de las garantías cubiertas, el tiempo de permanencia del Asegurado fuera de su residencia habitual no deberá exceder de 90 días consecutivos, por viaje o desplazamiento.

II.3. Ámbito Territorial:

Las garantías descritas son válidas para eventos que se produzcan en España y Extranjero de acuerdo a lo que se especifique en el enunciado de cada una de las garantías.

El resto de las prestaciones amparadas por esta Póliza, tendrán lugar cuando el Asegurado se encuentre a más de 30 Km. de su domicilio habitual.

Quedan excluidos de las coberturas de la presente póliza aquellos países que durante el viaje o desplazamiento del Asegurado se hallen en estado de guerra o de sitio, insurrección o conflicto bélico de cualquier clase o naturaleza, aun cuando no hayan sido declarados oficialmente.

Queda expresamente convenido que las obligaciones del Asegurador derivadas de la cobertura de esta póliza finalizan en el instante en que el Asegurado haya regresado a su domicilio habitual, o haya sido ingresado en un centro sanitario situado como máximo a 25 km de distancia del citado domicilio (10 km. En las Islas Baleares y Canarias).

II.4. Garantías

II.4.1. Repatriación y transporte del asegurado fallecido

En caso de defunción en España a más de 30km de su domicilio habitual o en el Extranjero, El Asegurador organizará y se hará cargo del transporte del cuerpo hasta el lugar de inhumación en España.

El acondicionamiento Post Mortem se hará de acuerdo con los requisitos legales.

No estarán comprendidos los gastos de inhumación y ceremonia.

II.4.2. Desplazamiento de un acompañante

Cuando en aplicación de la garantía anterior deba ser trasladado o repatriado el cadáver del asegurado fallecido, el Asegurador pondrá a disposición de un familiar del mismo un billete de avión desde el lugar de residencia en España hasta el lugar en el que se encuentre el cadáver y retorno hasta el lugar de inhumación del mismo.

La garantía de este artículo será de aplicación exclusivamente cuando el fallecimiento del asegurado se produzca fuera del territorio peninsular español o en el extranjero.

II.4.3. Traslado internacional en caso de fallecimiento del Asegurado en el extranjero

En caso de fallecimiento del Asegurado fuera del territorio nacional, la Aseguradora será la responsable de llevar a cabo, en las mismas condiciones que en la garantía anterior, la tramitación de gestiones y la asunción de los gastos necesarios para el traslado del Asegurado fallecido a la localidad dentro de España que constituya su domicilio habitual, el cual deberá coincidir con el que figura en

la póliza, o en su caso, si así fuera voluntad de los familiares, a cualquier otro punto del Estado español.

El traslado a España del Asegurado fallecido en el extranjero queda supeditado a la autorización previa por parte de las autoridades competentes y siempre que no medien causas de fuerza mayor.

II.4.4. Derecho de acompañante al Asegurado fallecido durante el traslado

Los familiares del Asegurado fallecido en el extranjero y cuyo traslado se vaya a realizar a cualquier punto del Estado español, podrán designar voluntariamente a una persona, la cual tendrá derecho a un billete de avión (ida y vuelta) o del medio de transporte más idóneo, con el fin de que pueda trasladarse al lugar del fallecimiento del Asegurado y regrese a España acompañando al fallecido.

En caso de que el acompañante debiera permanecer en el lugar de fallecimiento del Asegurado a consecuencia de la tramitación del traslado del mismo a España, la Aseguradora asumirá los gastos de estancia y manutención del acompañante, contra los justificantes oportunos, **por un importe de hasta 90 € por día, con un máximo de 10 días y con un límite total de 900 €.**

II.4.5. Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos en el Extranjero

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

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

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

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

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

II.4.6. Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos en España

En caso de accidente o enfermedad sobrevenida del Asegurado a más de 30 Km de su domicilio habitual, El Asegurador se hará cargo de los gastos derivados del transporte en ambulancia del Asegurado desde el lugar donde se encuentre hasta el centro médico más próximo donde se le puedan prestar los auxilios necesarios.

II.4.7. Gastos médicos en el Extranjero

El Asegurador, 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.

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

- a) Atención por equipos médicos de emergencia.
- b) Exámenes médicos complementarios.
- c) Hospitalizaciones, tratamientos médicos e intervenciones quirúrgicas.
- d) Suministro de medicamentos en internado, o reintegro de su costo en lesiones o enfermedades que no requieran hospitalización.
- e) Atención de problemas odontológicos agudos, entendiéndose por tales los que por infección o trauma, requieran un tratamiento de urgencia.

El Asegurador toma a su cargo los gastos correspondientes a estas prestaciones, hasta un límite por Asegurado de 15.000 Euros.

II.4.8. Repatriación o transporte de los demás Asegurados

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

II.4.9. Repatriación o transporte de menores o disminuidos

Si el Asegurado repatriado o trasladado en aplicación de la garantía de “Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos”, viajara en la única compañía de hijos disminuidos o de hijos menores de quince años, el Asegurador 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.



II.4.10. Desplazamiento de un familiar en caso de hospitalización en el Extranjero

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

Si la hospitalización se produce en el extranjero, el Asegurador además abonará, en concepto de gastos de estancia del acompañante y contra la presentación de las facturas correspondientes, hasta 100 euros por día y por un período máximo de 10 días.

II.4.11. Convalecencia en hotel en el Extranjero

Si el Asegurado enfermo o herido no puede regresar a su domicilio por prescripción médica, el Asegurador tomará a su cargo los gastos de hotel motivados por la prórroga de estancia, hasta 100 euros diarios y por un periodo máximo de 10 días.

II.4.12. Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar

Si cualquiera de los Asegurados debe interrumpir su viaje a causa del fallecimiento de su cónyuge, ascendiente o descendiente en primer grado, o hermano, el Asegurador 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.

II.4.13. Regreso anticipado desde el Extranjero por hospitalización de un familiar

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

Asimismo, el Asegurador 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 ésta segunda persona se encuentre asegurada por esta póliza.

II.4.14. Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados

En caso de pérdida de equipajes en vuelo regular, El Asegurador 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.

II.4.15. Regreso anticipado por siniestro grave en el hogar o local profesional del Asegurado

El Asegurador 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, el Asegurador se hará cargo de un segundo billete para el transporte de la persona que acompañaba en su viaje al Asegurado que anticipó su regreso.

II.4.16. Envío de objetos olvidados o robados durante el viaje

El Asegurador 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 de 120 Euros, siempre que el coste conjunto de dichos objetos supere dicha cuantía.

II.4.17. Transmisión de mensajes urgentes

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

II.4.18. 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, el Asegurador 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.

II.4.19. 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, el Asegurador adelantará, siempre que se le haga entrega de un aval o garantía que asegure el cobro del anticipo, hasta el límite de 1500 euros. En

cualquier caso, las cantidades deberán ser devueltas en el plazo máximo de treinta días.

II.4.20. 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 de 60 Euros.

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.

II.4.21. 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., el Asegurador 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.

II.4.22. Robo y daños materiales al equipaje

Se garantiza la indemnización por daños y pérdidas materiales del equipaje o efectos personales del Asegurado en caso de robo, pérdida total o parcial debida al transportista o daños a consecuencia de incendio o agresión, ocurridos durante el transcurso del viaje, hasta un máximo de 600 euros.

Las cámaras y complementos de fotografía, radiofonía, de registro de sonido o de la imagen, 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, objetos de valor y material deportivo e informático.

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

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

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

II.4.23. Gastos de anulación de viaje

El Asegurador garantiza hasta el límite de 600 euros, 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 éste y por una de la causas siguientes sobrevenidas después de la suscripción del seguro:

- a) Debido al fallecimiento o a la hospitalización, como mínimo de una noche, de:
 - Asegurado, cónyuge, ascendiente o descendiente de cualquier grado, o hermano.
 - Sustituto profesional.
 - Persona a cargo de la custodia de menores, mayores o disminuidos.
- b) Debido al acontecimiento de un asunto grave que afecte a la propiedad del Asegurado y haga indispensable su presencia en:
 - Residencia principal.
 - Local profesional o de negocios.
- c) 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.
- d) Debido a la incorporación del Asegurado a un nuevo puesto de trabajo, en una empresa distinta con contrato laboral 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.
- e) Debido a la convocatoria del Asegurado como parte o testigo de un tribunal judicial o laboral.
- f) Anulación de la persona que ha de 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.

II.5. 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.
- d) Las enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión de alcohol, psicotrópicos, alucinógenos o cualquier droga o sustancia de similares características.
- e) Los tratamientos estéticos y el suministro o reposición de audífonos, lentillas, gafas, ortesis y prótesis en general, así como los gastos producidos por partos o embarazos y cualquier tipo de enfermedad mental.
- f) Las lesiones o enfermedades derivadas de la participación del Asegurado en apuestas, competiciones o pruebas deportivas, la práctica del esquí y de cualquier otro tipo de deportes de invierno o de los denominados de aventuras (incluyendo el senderismo, trekking y actividades similares), y el rescate de personas en mar, montaña o zonas desérticas.
- g) Los supuestos que dimanen, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, radiaciones radiactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios o actos terroristas.
- h) Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico de importe inferior a 9 euros.
- i) El fallecimiento causado por morbilidad epidérmica.

Información y contacto:



ARAG

www.arag.es

Teléfono: 933 00 10 50