

Seguro de Asistencia en viaje y Cancelación



Documento de información sobre el producto de seguro

Compañía: Inter Partner Assistance S.A. Sucursal en España

Estado miembro de registro: España, Calle Arequipa, 1, planta 3, esc. 2,3 y 4 Ed Mar de Cristal. 28043 Madrid.

Clave Aseguradora E-0196

Producto 00 03847 00 AXA ASSISTANCE VIAJE TOTAL ANUAL RENOVABLE CANCELACIÓN

La información de este documento contiene un resumen de las principales garantías y exclusiones. No se tienen en cuenta las condiciones particulares de cada Asegurado. La información precontractual y contractual completa relativa al producto se facilita en otros documentos.

¿En qué consiste este tipo de seguro?

Es un seguro de asistencia en viaje dirigido a particulares con residencia en España que viajen por cualquier parte del mundo de acuerdo a las especificaciones del certificado de la póliza.



¿Qué se asegura?

- ✓ Repatriación sanitaria:
 - Europa y Ribereños Mediterráneo: AVIÓN SANITARIO INCLUIDO
 - Resto del Mundo: VUELO REGULAR
- ✓ Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización:
 - España: 3.000€
 - Europa y Ribereños Mediterráneo: 500.000€
 - Resto del Mundo: 500.000€
- ✓ Gastos odontológicos en extranjero: 100€
- ✓ Tele consulta y tele receta: INCLUIDO
- ✓ Robo y daños al equipaje: 1.500€ (150€ objeto)
- ✓ Demora en la entrega de equipaje 300€
- ✓ Transporte de asegurados y fallecidos: INCLUIDO
- ✓ Billete de ida y vuelta y estancia de un familiar: 1.000€
- ✓ Regreso anticipado por fallecimiento u hospitalización de familiar y/o por perjuicios en domicilio o local profesional: INCLUIDO
- ✓ Cancelación por terrorismo o catástrofe natural: Hasta 3.000€
- ✓ Gastos de prolongación de estancia: 1.500€ (150€/día)
- ✓ Pérdida de vuelo de conexión: 150€
- ✓ Demora de medio de transporte: 150€
- ✓ Responsabilidad civil privada: 30.000€
- ✓ Fallecimiento o invalidez permanente por accidente: 10.000€
- ✓ Defensa jurídica en el extranjero: 3.000€
- ✓ Gastos de Cancelación: 3.000€/Asegurado (*Causas tasadas*)
- ✓ Gastos por cancelación del acompañante asegurado: 3.000€/Asegurado (*Causas tasadas*)
- ✓ Interrupción del viaje ya Iniciado: 3.000€/Asegurado (*Causas tasadas*).

Garantías de Deportes de Aventura (Opcionales):

Interrupción de actividades deportivas; Uso de cámara hiperbárica; robo; demora y daños de equipaje deportivo; búsqueda y rescate de asegurado y ayuda a domicilio.



¿Qué no está asegurado?

- ✗ Viajes que no se inicien y terminen en España.
- ✗ Incidentes a causa del dolo del asegurado.
- ✗ Lesiones por deportes de aventura, salvo los definidos en condiciones generales como deportes de bajo riesgo o los incluidos en la garantía opcional de deportes.
- ✗ Rescate en mar, montaña o desierto, salvo si se contrata la "garantía opcional de deportes".
- ✗ Enfermedades o dolencias previas.
- ✗ Los gastos de prótesis, ortesis, gafas, lentillas, implantes, fundas y endodoncias.
- ✗ Conducción de vehículos superiores a 50cc.
- ✗ Partos y embarazos, excepto complicaciones imprevisibles en los primeros siete meses.
- ✗ Gastos de inhumación y ceremonia.
- ✗ Salvo cobertura expresa, catástrofes naturales.
- ✗ Gastos ocasionados por Crucero marítimo.
- ✗ Cancelación de viaje: epidemias en país de destino.
- ✗ Destino desaconseja viajar por Autoridades.
- ✗ Si no se administra vacuna o medicación obligatoria.
- ✗ El tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por intencional ingestión o administración de alcohol, tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.



¿Existen restricciones en lo que respecta a la cobertura?

- ! La póliza debe contratarse antes de la salida del viaje. Si la contratación se realiza una vez iniciado el viaje, las garantías se activarán 72 horas después.
- ! Garantía de accidentes: Cúmulo máximo de indemnización y por único siniestro: 50.000€
- ! Garantía de accidentes. Límite de cobertura para mayores de 70 años y menores de 18 años: 3.000€
- ! La Garantía de Repatriación Sanitaria: Avión Sanitario solo en Europa y Países Ribereños del Mediterráneo.
- ! La Aseguradora no dará cobertura ni reembolsará importe alguno cuando el pago exponga a la Aseguradora a una sanción, prohibición o restricción en virtud de alguna Resolución de las Naciones Unidas o cualquier otra regulación promulgada por la Unión Europea, el Reino Unido o los Estados Unidos de América.



¿Dónde estoy cubierto?

- ✓ Las garantías de este seguro cubren el mundo entero, siendo válidas para unos u otros países según el ámbito territorial escogido en el proceso de venta. Los países han sido divididos tres ámbitos territoriales: 1) Europa y Ribereños del Mediterráneo 2) Mundo (excepto EE.UU, Canadá y Japón) y 3 Resto del mundo.
- ✓ En ningún caso estará cubierto ningún viaje a cualquier de los siguientes países: Afganistán, Arabia Saudita, Baréin, Bielorrusia, Burkina Faso, Burundi, Catar, Chad, Corea del Norte, Emiratos Árabes Unidos, Eritrea, Guinea Bissau, Haití, Irak, Irán, Israel, Jordania, Kuwait, Líbano, Liberia, Libia, Mali, Mauritania, Myanmar, Níger, Nigeria, Omán, Pakistán, Palestina, Papúa Nueva Guinea, República Centroafricana, República Democrática del Congo, Rusia, Siria, Somalia, Sudán, Sudán del Sur, Ucrania, Yemen, Zimbabue. Podrá tener más información sobre los países no cubiertos en el siguiente enlace: <https://axasegurodeviaje.es/paises-excluidos>.
- ✓ La póliza no ofrecerá cobertura a ningún siniestro derivado de un viaje a un país, área específica, donde un organismo o autoridad gubernamental relevante del país de origen y/o destino hubiera desaconsejado. Recomendaciones del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación del Gobierno de España: <https://www.exteriores.gob.es/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/Recomendaciones-de-viaje.aspx>



¿Cuáles son mis obligaciones?

Bajo nulidad del contrato:

- Pagar el precio del seguro.
- Que la información facilitada para la contratación del seguro sea veraz.

En caso de necesitar utilizar el seguro:

- Poner en conocimiento del Asegurador cualquier incidencia.
- Facilitar la documentación requerida por el Asegurador: billetes de avión, facturas y otros justificantes.
- Transmitir inmediatamente al Asegurador todos los avisos, citaciones, requerimientos, cartas, emplazamientos y, en general, todos los documentos judiciales o extrajudiciales que con motivo de un hecho del que derive responsabilidad cubierta por el seguro le sean dirigidos a él o al causante del mismo.



¿Cuándo y cómo tengo que efectuar los pagos?

Siempre que sea posible, la prima correspondiente a la segunda anualidad y a las siguientes, se abonarán por el mismo medio de cobro facilitado en el momento de la contratación del seguro, en caso contrario, el Asegurado deberá abonar el precio del seguro por cualquier medio de pago aceptado por la Aseguradora, en el momento de la renovación.



¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

La validez de las garantías recogidas en la presente póliza, a excepción de las garantías “Gastos de Cancelación”, “Gastos Adicionales de Cancelación del acompañante asegurado” y “Cancelación de viaje por terrorismo o catástrofes naturales”, están vinculadas a la duración del viaje o viajes que el asegurado realice durante el periodo anual a partir de la fecha seleccionada en el proceso de contratación del seguro, es decir, desde las 00h00 de la fecha de salida hasta las 24h00 de la fecha de regreso del viaje. En cualquier caso, la presente póliza está limitada a un periodo máximo de 60 días consecutivos por cada viaje o por el total de los desplazamientos que se realicen a lo largo de los 12 meses siguientes a la fecha seleccionada en el proceso de contratación.

En el caso de las garantías Gastos de Cancelación”, “Gastos Adicionales de Cancelación del acompañante asegurado” y “Cancelación de viaje por terrorismo o catástrofes naturales”, con respecto a cada asegurado, tendrán validez a partir de la fecha seleccionada en el proceso de contratación del presente seguro, o desde el momento en el que se realice la reserva de un Viaje (lo que sucediera más tarde) y terminará con el inicio del Viaje, siempre dentro de la anualidad asegurada.



¿Cómo puedo rescindir el contrato?

Si en el contrato se establece que el seguro se renueva cada año, el tomador puede oponerse a la renovación del contrato mediante una notificación escrita al Asegurador con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la conclusión del período del seguro en curso.

Si el contratante/Asegurado ha contratado el seguro a distancia, dispone de 14 días naturales desde la contratación del seguro para desistir del mismo. El procedimiento para desistir del contrato debe realizarse a través del correo electrónico del mediador del seguro: contactosegurodeviaje@axa-assistance.es. El Asegurador dispondrá de 14 días naturales, desde que se notifica el desistimiento para liquidar el pago no consumido correspondiente al periodo entre que se notifica el desistimiento y la finalización del periodo de vigencia inicial del contrato.



Nota informativa previa

Datos de la Entidad Aseguradora

INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA

Edificio Mar de Cristal, Calle Arequipa nº 1, 3ª planta, Esc. 2, 3 y 4 28043 Madrid

Telf. +34 93 228 75 00

Registro Mercantil de Madrid, Tomo 42.193, folio 119, hoja B-403.484 N° de Identificación Fiscal A- W0171985E

Inter Partner Assistance S.A., Sucursal en España, opera en España en régimen de derecho de establecimiento y está sometida a la supervisión y control del Ministerio de Economía y Empresa a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y consta inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras de la misma con la clave E0196, asimismo, se informa que en caso de liquidación de esta entidad Aseguradora sería de aplicación la normativa francesa por ser la matriz INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., con domicilio social en 8-10 rue Paul Vaillant Couturier, 92240 Malakoff, Francia, número de empresa 316 139 500 RCS Nanterre, miembro del Grupo AXA. INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. es una empresa francesa autorizada por la ACPR

Cuando la distribución de los contratos de seguro se lleva a cabo directamente por la compañía aseguradora, se informa de que los empleados comerciales de la misma no perciben por dicha distribución ninguna retribución, de lo que les informamos en cumplimiento de la normativa en materia de distribución de seguros.

Asimismo, le informamos que la Aseguradora no ofrece asesoramiento en relación con los productos de seguros comercializados.

Instancias de reclamación

PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

De conformidad a lo establecido en la Orden ECO/734/2004, INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA dispone de un Departamento de Atención al Cliente para la gestión de quejas y reclamaciones formuladas por el tomador, los asegurados o sus beneficiarios, o terceros perjudicados, que puedan derivarse de la aplicación del contrato de seguro.

Las quejas y reclamaciones se podrán presentar mediante escrito dirigido al Departamento de Atención al Cliente sito en Barcelona, calle Tarragona, nº 161, 08014 o bien mediante correo electrónico dirigido a la dirección atencion.cliente@axa-assistance.es

El plazo de respuesta por parte de la Aseguradora será de dos meses a contar desde la recepción de la queja o reclamación.

Transcurrido dicho plazo sin respuesta por parte de la Aseguradora, o en caso de disconformidad, podrá presentar la queja o la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, sita en Madrid, Paseo de la Castellana nº 44, 28046.

Para seguros contratados en Cataluña y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, podrá dirigirse, además, al teléfono de información **93 22 87 500**.



Nota informativa previa

Jurisdicción Aplicable

El Asegurado e **INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA**, se someten a la legislación y jurisdicción española a los efectos del presente contrato según se indica en las Condiciones Particulares de la póliza.

Será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del presente contrato el del domicilio del Asegurado.

Legislación aplicable y Dirección General de seguros y Fondos de pensiones

-Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

-Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

-Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

-Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

-Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

-Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

- Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

- R.D.L. 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros

-Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela.

Cualquier otra norma que durante la vida de la póliza pueda ser aplicable.

La Entidad Aseguradora está sometida al control de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que depende del Ministerio de Economía de España.