

# 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 03848 00 AXA ASSISTANCE VIAJE TOTAL PLUS 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 en:
  - España y Andorra: 6.000 €
  - Europa y Ribereños Mediterráneo: 1.500.000 €
  - Resto del Mundo: 1.500.000 €
- ✓ Gastos odontológicos en extranjero: 200 €
- ✓ Robo y daños al equipaje: 1.500 € (200€/objeto)
- ✓ Demora en la entrega de equipaje: 200 €
- ✓ Transporte de asegurados y fallecidos: INCLUIDO
- ✓ Billete de ida y vuelta y estancia de un familiar: Hasta 2.000 €
- ✓ 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: (10 días/200 € día) hasta 2.000 €
- ✓ Pérdida de vuelo de conexión: 200 €
- ✓ Demora de medio de transporte: 200 €
- ✓ Pérdida de visitas: 500 €
- ✓ Overbooking o cambio de servicios: 500 €
- ✓ Búsqueda y rescate: 500 €
- ✓ Responsabilidad civil privada: 60.000 €
- ✓ Fallecimiento o invalidez permanente por accidente: 50.000 €
- ✓ Defensa jurídica en el extranjero: 3.000 €
- ✓ Gastos de Cancelación: 5.000 €/Asegurado (*Causas tasadas*)
- ✓ Gastos adicionales de Cancelación del acompañante asegurado: 5.000€/Asegurado (*Causas tasadas*)
- ✓ Interrupción del viaje ya iniciado: 5.000€/Asegurado (*Causas tasadas*)
- ✓ Garantía opcional de deportes: 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, 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.
- ✗ Salvo cobertura expresa, catástrofes naturales
- ✗ Gastos ocasionados por Crucero marítimo.
- ✗ Cancelación de viaje: epidemias en país de destino.
- ✗ Destinos desaconsejados para viajar debido a prohibición o recomendación de no viajar por parte de autoridades oficiales.
- ✗ 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: 250.000€.
- ! 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, Rusia, Irak, Irán, Líbano, Siria, Corea del norte, Israel, Libia, Somalia, Chad, Nigeria, Níger, Mauritania, Burkina Faso, Mali, Palestina, República Centroafricana, Papúa Nueva Guinea, Myanmar, Haití, Yemen, Ucrania, Pakistán, Burundi, Liberia y Guinea Bissau.
- ✓ 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. La presente póliza está limitada a un periodo máximo de 60 días consecutivos por cada viaje o por el total de los desplazamientos que realice 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](mailto: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 Nº 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 belga por ser la matriz INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., con domicilio social en Avenue Louise, 166 Bte 1.1050 Bruxelles (Bélgica).

Cuando la distribución de los contratos de seguro se lleve 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.

## Nombre del producto

AXA ASSISTANCE VIAJE TOTAL PLUS ANUAL RENOVABLE CANCELACIÓN

## Tipo de seguro

Modalidad de Seguro:

Asistencia en Viaje y Cancelación para personas

Este seguro garantiza, dentro de los límites establecidos, la puesta a disposición del asegurado de la asistencia inmediata que necesite, debido a un evento fortuito acaecido durante el viaje, a través de la prestación de asistencia por parte de la aseguradora o, en algunos casos, con el abono de la indemnización o reembolso de gastos que corresponda.

## Información básica, previa para la suscripción del seguro

### Descripción del riesgo y suma asegurada

Para confeccionar la prima del seguro de Asistencia en Viaje para personas, se tiene en cuenta lo siguiente:

- Modalidad de seguro.
- Ámbito territorial escogido en el proceso de contratación.
- Periodo de cobertura.
- Número de asegurados.
- Inclusión de garantías opcionales.

### Veracidad de la información

La base para valorar el riesgo y determinar la prima del seguro se fundamenta en la información que el asegurado facilita a la Entidad Aseguradora, para realizar el proyecto y/o la solicitud por lo que la misma deberá ser veraz.



# Nota informativa previa

**Prima:** Precio del seguro, incluidos recargos, tasas e impuestos legales repercutibles que se aplicará dependiendo de la modalidad escogida.

**Actualización de la prima:** Se aplicarán las tarifas en vigor en el momento de la emisión del recibo.

**Modalidad de pago:** El método de pago será a través de tarjeta de crédito/débito.

**Subsanación de diferencias:** El asegurado debe verificar que el alcance de las coberturas, corresponde a sus expectativas y que no existen diferencias entre las informaciones facilitadas y lo que refleja la póliza en cuanto a la descripción del riesgo y a las sumas aseguradas. En caso de diferencias el asegurado dispondrá del plazo de 1 mes para requerir su subsanación, artº 8 de la Ley de Contrato de Seguro.

## Necesidad de actualización

**Variaciones en el riesgo y en los valores asegurados:** En el curso de la vigencia de la cobertura, el Asegurado debe comunicar a la Entidad Aseguradora cualquier variación que se produzca en cuanto a la naturaleza y descripción del riesgo que pueda influir en su valoración, es decir cualquier cambio de lo reflejado en la Póliza, en el cuestionario o cualquier otro documento firmado por quien contrató el seguro.

## El siniestro

Para la prestación, por el Asegurador, de los servicios inherentes a las anteriores garantías es indispensable que el Asegurado solicite su intervención, desde el momento del suceso, hasta un plazo máximo de **7 días naturales**, a uno de los teléfonos indicados en la información que recibirá una vez haya contratado el seguro (puede hacerlo a cobro revertido).

En las comunicaciones telefónicas solicitando la prestación de las garantías señaladas, deben indicar:

- **Nombre del Asegurado y del suscriptor (tomador).**
- **Número de póliza.**
- **Lugar donde se encuentra.**
- **Número de teléfono.**
- **Tipo de asistencia que precisa.**

Una vez recibida la llamada de urgencia, el Asegurador pondrá de inmediato en funcionamiento los mecanismos adecuados para poder, a través de su Organización Internacional, asistir directamente al Asegurado allí donde se encuentre.

Es obligación del asegurado aminorar las consecuencias del siniestro empleando los medios a su alcance, con los efectos previstos en el artículo 17 de la Ley de Contrato de Seguro.

Las indemnizaciones acordadas a título de las garantías citadas anteriormente se harán efectivas independientemente de la existencia de otros seguros. Dichas indemnizaciones quedarán sujetas al derecho de subrogación del Asegurador respecto de los contratos que pudiera tener el Asegurado cubriendo los mismos riesgos, o de las prestaciones de la seguridad social o, por último, de cualquier otro régimen de previsión colectiva.

En caso de que las heridas o enfermedad ocasionen la solicitud de repatriación o transporte, informar al Asegurador por teléfono, télex o telegrama indicando:

- **El nombre.**
- **La dirección.**



# Nota informativa previa

- El número de teléfono del médico y/o del hospital que trata o en el cual se encuentra el paciente.

En caso de haber necesitado la asistencia médica, farmacéutica y hospitalaria, facilitar al Asegurador los justificantes siguientes:

- **Certificado de la Autoridad Médica competente.**
- **Facturas y notas de honorarios.**
- **Declaración detallada de la enfermedad o accidente.**

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.

## Condiciones, plazos y vencimientos de las primas

**Periodo de vigencia del seguro y la prima:** La duración es anual renovable a partir de la fecha indicada en el proceso de contratación de conformidad con las condiciones particulares o certificado de seguro.

**Impuestos:** En la prima de seguro quedan comprendidos los impuestos legalmente repercutibles.

## 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](mailto: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 **93 299 51 42**.

## 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.



# Nota informativa previa

## 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
- 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.

## Situación financiera y de solvencia de la entidad aseguradora

El informe financiero y de solvencia de la Entidad Aseguradora perteneciente al Grupo Axa se encuentra a disposición de los asegurados de la entidad y público en general a través del link <https://www.axa.com/en/press/publications/2019-annual-report>