

Seguro de Asistencia en viaje



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 03503 00 AXA ASSISTANCE VIAJE TOTAL PLUS

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: 5.000.000€
 - Resto del Mundo: 5.000.000€
- ✓ Gastos odontológicos en extranjero: 200€
- ✓ Tele consulta, video consulta y tele receta.
- ✓ 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
- ✓ Anulación 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€
- ✓ Pérdida de llaves de vivienda habitual: 150€
- ✓ Apertura de cajas de seguridad: 300€
- ✓ Fallecimiento o invalidez permanente por accidente: 50.000€
- ✓ Defensa jurídica en el extranjero: 3.000€

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?

- ✗ 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.
- ✗ Conducción de vehículos superiores a 50cc.
- ✗ Partos y embarazos, excepto complicaciones imprevisibles en los primeros siete meses.
- ✗ Catástrofes naturales.
- ✗ Gastos ocasionados por Crucero marítimo.
- ✗ 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 antes de la salida del viaje.
- ✗ 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 o el mismo día del viaje. Si la contratación de la póliza 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€.
- ! La Garantía de Repatriación Sanitaria solo contempla Avión Sanitario 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 en virtud de embargos comerciales y económicos, sanciones, leyes 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 Ribereño, 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?

El método de pago será el elegido por el Asegurado entre las opciones propuestas en el proceso de compra.



¿Cuándo comienza y finaliza la cobertura?

Respecto a las garantías de repatriación por accidentes: La cobertura finaliza en el instante en que el asegurado haya regresado a su domicilio habitual o haya sido ingresado en un centro sanitario a 25km del mismo (15 Km. en las Islas Baleares y Canarias).

Respecto al resto de garantías: La cobertura de la póliza estarán vinculadas a la duración del viaje, desde las 00h00 de la fecha de salida hasta las 24h00 de la fecha de regreso del viaje, tal y como se especifica en las Condiciones Particulares y Certificado de Seguro.



¿Cómo puedo rescindir el contrato?

Si el contratante/Asegurado ha contratado el seguro a distancia, dispone de 14 días naturales desde la contratación del seguro para desistir del mismo, siempre y cuando el mismo tenga una duración superior a 1 mes.

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.