

SEGURO DE VIAJE PAN-EUROPEO

El presente Seguro de Viaje está pensado para viajeros que quieran asegurarse ante emergencias médicas, retrasos en la salida de su viaje, interrupciones durante el viaje, pérdida de pasaportes o responsabilidad personal durante el viaje. La póliza puede contener condiciones que le excluyan del derecho a reclamar. Le rogamos que consulte los términos y condiciones de la Póliza. Es posible que usted ya disponga de uno o varios seguros de viaje alternativos que cubran varios o todos los aspectos y beneficios a los que se refiere la presente Póliza. Será su responsabilidad asegurarse de ello. El presente Seguro de Viaje no pretende facilitarle recomendaciones o consejos sobre si este producto se adapta a sus necesidades específicas de seguro.

Lista de beneficios:

Resumen de póliza		Franquicia
Sección A: Demora en la salida/abandono		
Demora de viaje (máx.)	€ 240	
por período completado de 12 horas	€ 20	
Abandono	€ 500	€ 75
Sección B: Interrupción de viaje		
Demora superior a 4 horas (máx.)	€ 150	
Sección C: Demora de equipaje		
Demora de equipaje (máx. después de 12 horas)	€ 200	
Sección D: Gastos médicos de emergencia y otros gastos		
Gastos médicos	€ 100 000	€ 75
Repatriación	€ 5000	
Alivio urgente de dolor dental	€ 200	€ 75
Transporte a hospital en caso de no ser gratuito	Incluido	
Traslado de un acompañante (familiar/amigo) al/desde el lugar de hospitalización del asegurado si éste se encuentra solo	Vuelo en clase turista + € 75/día, máx. 10 días	
Estancia ampliada a raíz de tratamiento médico (asegurado/acompañante)	€ 150/día, máx. € 1500	
Repatriación de menores	Vuelo en clase turista + € 150/día, máx. 3 días	
Sección E: Beneficio hospitalario		
Beneficio hospitalario (máx.)	€ 125	
por día	€ 25	
Sección F: Pasaporte		
Pérdida o robo de pasaporte, carnet de identidad o visa	€ 400	€ 75
Sección G: Responsabilidad personal		
Responsabilidad personal	€ 100 000	€ 500
Gastos judiciales	Incluidos en el ítem anterior	

RESUMEN DE LA PÓLIZA

Resumen de la póliza

El presente resumen de coberturas no contiene todos los términos y condiciones de su seguro, ya que éstos se encuentran en los términos y condiciones generales de su póliza.

Sección A – Retrasos en la salida / Abandono

Retraso en la salida superior a 12 horas desde la hora de salida prevista. 20 € por las primeras 12 horas de retraso completas y 20 € por cada 12 horas de retraso completas adicionales, hasta un máximo de 240 €.

Hasta 500 € por cualquier gasto de viaje y demás gastos pagados con antelación e irre recuperables en caso de que decida cancelar el viaje si se produce un retraso continuado o de 36 horas en su viaje de ida.

Sección B – Interrupción en el viaje

Hasta 150 € por habitación en régimen de sólo alojamiento o por gastos de desplazamiento en caso de cancelación de su vuelo de ida inicial o final debido a que el vuelo ha sufrido un retraso superior a cuatro horas.

Sección C – Retrasos en el equipaje

Hasta 200 € por la sustitución de emergencia de ropa, medicinas y artículos de aseo personal, en caso de que su equipaje se pierda y pasen más de 12 horas sin que le sea devuelto durante el viaje de ida.

Sección D – Gastos médicos de emergencia y otros gastos

Gastos médicos, quirúrgicos, hospitalarios, de ambulancia y de enfermería hasta 100.000 € fuera de su país de residencia. El transporte a su domicilio quedará cubierto hasta 5.000 €.

Tratamientos dentales de emergencia para el alivio de molestias, hasta 200 € fuera de su país de residencia.

Los costes razonables del traslado de cenizas o restos mortales a su domicilio. Gastos razonables de transporte y/o alojamiento en los que incurra de forma adicional, hasta 150 € por noche durante 10 noches, si por prescripción médica usted y un acompañante deben permanecer más tiempo del previsto inicialmente.

Sección E – Beneficios por hospitalización

25 € por cada 24 horas completas de ingreso hospitalario hasta un máximo de 125 €.

Sección F – Pasaporte

Hasta 400 € por los costes razonables de desplazamiento y alojamiento en los que incurra de forma adicional para la obtención de un pasaporte o visado de sustitución en el extranjero. Le rogamos que consulte los términos y condiciones generales de su póliza para obtener más detalles sobre la cobertura disponible.

Sección G – Responsabilidad personal

Gastos legales y de responsabilidad personal por cualquier compensación que esté legitimamente obligado a pagar hasta 100.000 €.

Limitaciones o exclusiones significativas o inusuales

Exclusiones generales:

Riesgos bélicos, revoluciones, terrorismo (excepto con arreglo a las Secciones D – Gastos médicos de emergencia y otros gastos, y E – Beneficios por hospitalización, salvo ataque nuclear, químico o biológico), estampidas supersónicas, contaminación radioactiva. También quedan excluidos ciertos deportes y actividades (véase la sección de Exclusiones generales y la sección de Deportes y otras actividades en los términos y condiciones generales de la póliza).

Lesiones deliberadas y autoinfligidas, abuso de alcohol, drogas o disolventes. Acciones ilegales y todo procedimiento judicial subsiguiente interpuesto contra usted.

Viajes a países o eventos o áreas específicos que la Sección de Recomendaciones sobre Viajes del Departamento de Asuntos Exteriores o la Organización Mundial de la Salud hayan desaconsejado de forma pública.

Exclusiones en virtud de la Sección A – Retrasos en la salida/ Abandono:

Huelgas, acciones sindicales o retrasos en el control del tráfico aéreo que ya habían sido anunciados públicamente en la fecha de adquisición del seguro o en el momento de reserva del viaje.

Exclusiones en virtud de la Sección B – Interrupción en el viaje:

Huelgas, acciones sindicales o retrasos en el control del tráfico aéreo que ya habían sido anunciados públicamente en la fecha de adquisición del seguro o en el momento de reserva del viaje.

Exclusiones en virtud de la Sección D – Gastos médicos de emergencia y otros gastos:

Gastos:

Tratamientos o intervenciones quirúrgicas que, en opinión del facultativo médico que le atiende, pueden esperar hasta que regrese a su país de residencia.

Medicación cuya necesidad ya fuera conocida antes del inicio del viaje. Gastos en los que se incurra como resultado de una enfermedad tropical cuando no se hayan administrado las vacunas exigidas.

Afecciones previamente existentes.

Exclusiones en virtud de la Sección E – Beneficios por hospitalización:

Hospitalización, cuarentena obligatoria o necesidad de permanecer en su alojamiento como resultado de una enfermedad tropical cuando no se hayan administrado las vacunas exigidas.

Exclusiones en virtud de la Sección F – Pasaporte:

Cuando deje su pasaporte desatendido en cualquier momento, salvo si está en la caja fuerte del hotel o en un depósito de seguridad.

Exclusiones en virtud de la Sección G – Responsabilidad personal:

El ejercicio de cualquier negocio, actividad comercial o profesión, o la propiedad, posesión o uso de cualquier vehículo, avión o embarcación que funcione de forma mecánica.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA DEL SEGURO DE VIAJE

Aviso importante

1. Las afecciones previamente existentes no quedarán cubiertas.
2. Con respecto a cualquier gasto médico en el extranjero, primero deberá reclamar a su aseguradora de salud privada hasta el límite de su póliza.
3. Le rogamos que no interrumpa ningún viaje sin haber contactado antes con Intana – véase la página 6.

Teléfono de emergencia

Contacte con Intana en el: +44 (0) 208 865 3051

Notificación de reclamaciones

Envíe un email a claimsES@intana-assist.com.

Deberá incluir su nombre, su número de póliza/ confirmación de reserva y el motivo de su reclamación.

1. Introducción

El presente documento es la póliza de su seguro de viaje. Contiene información sobre las coberturas, condiciones y exclusiones relativas a cada persona asegurada y es la base en función de la que se resolverán todas las reclamaciones. Esta póliza quedará validada con la emisión del Certificado de Seguro, que a su vez es la prueba del contrato de seguro. En caso de detectar errores en el Certificado de Seguro o si sus necesidades cambian de algún modo, deberá contactar con Intana a la mayor brevedad.

Como contraprestación por haber aceptado su prima, en caso de lesiones corporales, fallecimiento, afecciones, enfermedades, pérdidas, hurtos, daños u otros eventos acaecidos durante el período asegurado, nosotros nos comprometemos a asegurarle de conformidad con las secciones operativas de su póliza. Todos los beneficios y franquicias son por persona asegurada, por sección aplicable y por viaje, salvo cuando se establezca específicamente de otro modo.

1.1 Residencia y edad

La presente póliza solo estará a su disposición si reside de forma permanente en uno de los países de la Unión Europea (UE) o del Espacio Económico Europeo (EEE), y si ha sido así durante los seis meses previos a la fecha de emisión, excluido Croacia, donde esta póliza no está disponible.

El seguro cubre e incluye a todos los asegurados que figuran en el certificado de seguro/confirmación de reserva.

Esta póliza de seguro se puede contratar hasta al edad de 65 (inclusive).

1.2 Franquicia

En virtud de algunas secciones de la póliza, las redamaciones estarán sujetas a una franquicia (Secciones A, D, F y G), lo que significa que usted tendrá la responsabilidad de abonar los primeros 75 € (500 € con respecto a la Sección G) de cada una de las reclamaciones por incidente y por cada persona asegurada.

1.3 Cancelación de la póliza

Le rogamos que lea detenidamente la póliza y el Certificado de Seguro y los devuelva en un plazo de 14 días desde su emisión en caso de que no se adapten a sus necesidades. Le reembolsaremos la prima íntegramente, siempre y cuando no haya realizado ningún viaje, no haya hecho ninguna reclamación ni pretenda hacerla, y no haya ocurrido ningún incidente que pueda dar lugar a una reclamación y el Certificado de Seguro y la póliza hayan sido recibidos antes del inicio de su viaje.

Si quiere cancelar su póliza durante los 14 días posteriores a su adquisición (período de prueba) y no ha comenzado su viaje, siga las instrucciones siguientes:

1. enviar la solicitud de reembolso por email a la siguiente dirección:
claimsES@intana-assist.com
2. Su email / solicitud por escrito DEBERÁ incluir la siguiente información:
 - Nombres y números de póliza de los pasajeros que desean cancelar el seguro de viaje
 - Dirección de contacto completa de la reserva

En caso de que cumpla con los criterios oportunos, su solicitud de reembolso del seguro de viaje será tramitada, según la forma de

pago original, en un plazo de 7 días hábiles desde la recepción de su email.

1.4 Tipo de seguro y coberturas

Seguro de viaje para viajes. El seguro se expide para un período máximo de 28 días.

1.5 Legislación aplicable al presente contrato

El contrato de seguro quedará regido por legislación española. Serán de aplicación la Ley 50/80 de Contrato de seguro y el RD 6/2004 de 29 de Octubre por el que se aprueba el texto refundido de la ley de ordenación y supervisión de los Seguros Privados; y en su caso lo establecido en el Texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de seguros, aprobado por Real Decreto Legislativo 7/2004, 29 de octubre y modificado por Ley 12/2006. Cualquier otra norma que durante la vigencia de la póliza pueda ser aplicable.

No obstante lo dispuesto anteriormente, en aplicación del Art. 81.1 de la Ley 6/2004, de 29 de octubre, de ordenación y supervisión de los seguros privados, se informa que en caso de liquidación de la entidad aseguradora, no se aplicará la normativa española en materia de liquidación.

1.6 Jurisdicción

Cualquier disputa de seguros se puede resolver por lo general por vía judicial, ante el tribunal español competente.

1.7 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.

1.8 Uso de sus datos personales

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos personales, quedarán incorporados a un fichero titularidad de Solid.

Solid Försäkringsaktiebolag, con número de inscripción mercantil 5164018482, es el responsable del tratamiento de los datos personales a los efectos de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

En caso de aceptación de su solicitud de seguro, estará prestando su conformidad a que podamos hacer lo siguiente:

- a) divulgar y utilizar información sobre usted y sobre las coberturas de su seguro, incluida información relacionada con su salud y su condición médica, a sociedades pertenecientes al grupo de empresas SOLID, y a nuestros socios, proveedores de servicios y agentes, con el fin de administrar y suministrar las coberturas relativas al seguro, tramitar y recaudar los pagos correspondientes a éstas, prevenir fraudes y gestionar los productos del seguro adquiridos por usted;
- b) llevar a cabo todo lo anterior en el ámbito de la Unión Europea (UE) y del Espacio Económico Europeo (EEE). Hemos adoptado las medidas oportunas para garantizar el nivel de protección de su información en la Unión Europea (UE) y en el Espacio Económico Europeo (EEE). Sin perjuicio de lo anterior, Solid informa de que no cederá o comunicará los datos personales almacenados a terceros, salvo en los supuestos legalmente previstos; y
- c) monitorizar y/o grabar sus llamadas telefónicas en relación con las coberturas para garantizar unos niveles de servicio y un funcionamiento de cuentas adecuados.

Empleamos una tecnología avanzada y unas prácticas laborales bien definidas que ayudan a garantizar que su información sea procesada de forma rápida, precisa y completa, y de conformidad con la ley de protección de datos aplicable.

El asegurado podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición respecto de sus datos personales, enviando un escrito, acompañado de una fotocopia de su documento de identidad, o documento equivalente por correo postal a Solid Försäkrings AB Box 22068, 250 22 Helsingborg, Suecia.

2. Definiciones

Cualquier palabra o expresión a la que se le haya dado un significado específico, tendrá el mismo significado a lo largo de toda la presente póliza.

Certificado de Seguro

– el presente documento, emitido tras la adquisición por su parte de una póliza y efectivo desde el momento en que aceptemos su prima, que incluye la información que nos haya proporcionado. En él figuran las personas aseguradas, el período de cobertura y la prima.

Condición(es) médica(s)

– cualquier enfermedad, afección o lesión.

Condición(es) médica(s) previamente existentes

– toda condición médica o mental que ya exista antes del viaje y/o que pueda causarle dolor o aflicción física, o que le impida seriamente moverse con normalidad, incluyendo:

- 1 condiciones para las que esté en la lista de espera para cirugía, tratamiento hospitalario o investigación en un hospital, clínica o residencia, o con respecto a las cuales tenga conocimiento de la necesidad de lo anterior;
- 2 condiciones con respecto a las cuales, 2 años antes de la emisión de la póliza / de la fecha de reserva (lo que sea posterior) tuvo que medicarse por prescripción médica o someterse a revisiones habituales;
- 3 condiciones derivadas a un especialista médico o que hayan implicado tratamiento hospitalario en el plazo de un año antes de su viaje;
- 4 cualquier condición mental, incluido el miedo a volar u otras fobias relacionadas con viajar;
- 5 condiciones con respecto a las cuales no haya obtenido un diagnóstico;
- 6 condiciones con respecto a las cuales un facultativo médico haya determinado un diagnóstico terminal;
- 7 cualquier circunstancia de la que usted sea consciente y de la que se pueda esperar de forma razonable que dé lugar a una reclamación en virtud de la presente póliza.

Desatendido

– cuando no tenga una vista completa y se encuentre en una posición desde la que no pueda advertir interferencias no autorizadas con respecto a sus propiedades o vehículo.

Domicilio

– su lugar habitual de residencia en su país de residencia.

Efectos personales

– equipaje.

Equipaje

– maletas, ropa, efectos personales, objetos de valor y otros artículos que sean de su propiedad y sean transportados, usados y llevados por usted durante cualquier viaje.

Facultativo médico

– miembro colegiado y cualificado que ejerce la profesión médica y que no está emparentado con usted ni con ninguna persona que viaje con usted.

Intana

– Encargado de tramitar las reclamaciones y proveedor de asistencia médica

Interrupción / interrumpir

– abandono del viaje ya sea volviendo directamente a su país de residencia o por hospitalización en el extranjero durante más de 48 horas y posterior repatriación directa desde el hospital a su país de residencia.

Lesión corporal

– lesión física identificable sufrida a causa de un evento repentino, inesperado y específico. Toda lesión resultante de su exposición inevitable a los elementos se considerará una lesión corporal.

Nosotros/nuestro

– SOLID Försäkringar, Box 22068, 250 22 Helsingborg, Suecia. Código de identificación fiscal: 516401-8482. SOLID insurance es una sociedad establecida en Suecia y regulada por la Autoridad sueca de Servicios Financieros (Nº de referencia: 401229)

País de residencia

– el país en el que usted reside de forma legal.

Par o set

– número de artículos de equipaje asociados por ser similares, complementarios o por usarse juntos.

Pariente cercano

– madre, padre, hermana, hermano, esposa, esposo, hija, hijo, abuelos, nietos, suegros, yerno, nuera, cuñada, cuñado, padrastros, hijastros, hermanastra, hermanastro, hijo adoptivo, tutor legal, pupilo legal, pareja o prometido/prometida o pareja civil (incluidas las del mismo sexo, en una relación de pareja de hecho o que hayan cohabitado durante un mínimo de 6 meses).

Período de cobertura

– el período del viaje, que terminará una vez finalizado el viaje y que en ningún caso será superior a 28 días.

La cobertura comienza en el momento en que usted salga de su domicilio, hotel o trabajo en el país de salida (lo que ocurra en último lugar) para comenzar el viaje y termina en el momento en que usted vuelva a su domicilio, hotel o trabajo en el país de residencia (lo que ocurra en primer lugar) una vez finalizado el viaje, según lo establecido en la confirmación de su reserva.

Los viajes que ya hubieran comenzado cuando adquirió el seguro no quedarán cubiertos.

El período de cobertura quedará automáticamente ampliado según el período de retraso correspondiente en caso de que la vuelta a su país de residencia se vea inevitablemente retrasada a causa de un evento cubierto por la presente póliza.

Terrorismo

– acto, incluido pero sin limitarse a ello el uso de la fuerza o la violencia y/o la amenaza de lo anterior, de cualquier persona o grupo(s) de personas, independientemente de que actúen solos o en nombre o en relación con alguna organización o gobierno, cometido con fines políticos, religiosos, ideológicos o de carácter similar, incluyendo la pretensión de influir sobre cualquier gobierno y/o de atemorizar al público o a una parte de éste.

Trabajo manual

– restauración, camarera, camarero, servicio doméstico, au pair y niñera, y trabajos manuales ligeros ocasionales a nivel de suelo incluidos el trabajo minorista y la recogida de fruta, pero sin incluir el uso de maquinaria y herramientas eléctricas.

Transporte público

– cualquier avión, embarcación, tren o autobús público con licencia en el que haya hecho su reserva para viajar.

Usted/suyo/persona asegurada

– toda persona que realice un viaje y cuyo nombre aparezca en el Certificado de Seguro.

Viaje

– vacaciones o viajes de negocios y de placer que usted realice durante el período de cobertura.

Los viajes realizados únicamente dentro del país de residencia sólo quedarán cubiertos cuando haya reservado previamente un mínimo de dos noches de alojamiento en un hotel, motel, hostel, colonia de vacaciones, bed & breakfast, cabaña o alojamiento similar por el que haya pagado una tarifa. Los beneficios médicos de la Sección D - Gastos médicos de emergencia y otros gastos y de la Sección E – Beneficios por hospitalización, en el país de residencia no están incluidos.

3. Condiciones generales

Las presentes condiciones serán de aplicación a lo largo de toda su póliza. Debe cumplir con las siguientes condiciones para obtener la protección total a la que se refiere la póliza. Si usted no cumple con ellas, podríamos negarnos a tramitar su reclamación o reducir el importe de cualquier indemnización, según nuestra elección.

3.1 Doble cobertura

Si, en el momento en que se produzca un incidente que dé lugar a una reclamación en virtud de la presente póliza, existe otro seguro que cubre los mismos daños, pérdidas, gastos o responsabilidades, únicamente abonaremos nuestra parte proporcional. En virtud de la Sección D - Gastos médicos de emergencia y otros gastos, su aseguradora de salud privada deberá abonar el primer importe según lo establecido en la póliza pertinente y, una vez alcanzado el límite, empezará nuestra cobertura.

Con respecto a cualquier gasto médico de hospitalización en el extranjero, deberá reclamar en primer lugar a su aseguradora de salud privada, entidad sanitaria pública y/o otra aseguradora de viaje, hasta los límites aplicables.

No quedará cubierta ninguna reclamación cuando usted tenga derecho a recibir una indemnización en virtud de otro Seguro, incluidos los importes que se puedan recuperar por cualquier otra fuente, salvo con respecto a las franquicias que superen el importe que habría sido cubierto por ese otro Seguro, o cualquier importe que se pueda recuperar por otra fuente, si los beneficios de la presente no hubieran sido efectivos.

3.2 Precauciones razonables

Debe asegurarse de tomar, y hacer que sean tomadas, todas las precauciones razonables para evitar lesiones, enfermedades, afecciones, pérdidas, hurtos o daños, así como adoptar, y hacer que sean adoptadas, todas las medidas factibles para salvaguardar sus propiedades ante pérdidas o daños y para recuperar las propiedades perdidas o robadas.

3.3 Asistencia en caso de interrupción

En caso de interrupción que requiera su vuelta a casa antes de lo previsto, deberá contactar con Intana en el siguiente teléfono: +44 (0) 208 865 3051

El servicio estará disponible y en funcionamiento durante las 24 horas del día, los 365 días del año, para asesorarle y ayudarle con la vuelta a casa.

Intana se ocupará del transporte a su domicilio cuando haya sido informado de una enfermedad grave, defunción inminente o fallecimiento de algún pariente cercano en su domicilio. Quedan excluidas las afecciones previamente existentes.

4. Exclusiones generales

Las siguientes exclusiones serán de aplicación a lo largo de toda su póliza.

No nos haremos cargo de las reclamaciones que surjan directa o indirectamente de lo siguiente:

- 1 Guerras, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (independientemente de que se haya declarado la guerra o no), guerras civiles, rebeliones, terrorismo, revoluciones, insurrecciones, revueltas civiles que lleguen al nivel o se asemejen a un levantamiento, golpes militares o usurpaciones de poder, pero esta exclusión no será de aplicación a las pérdidas en virtud de la Sección D - Gastos médicos de emergencia y otros gastos y de la Sección E - Beneficios por hospitalización, salvo cuando dichas pérdidas sean causadas por ataque nuclear, químico o biológico, o cuando los disturbios estuviesen ocurriendo antes del inicio de cualquier viaje.
- 2 Radiación ionizante o contaminación por radioactividad originadas por un combustible nuclear o cualquier residuo radiactivo, por la combustión de combustible nuclear, o la radiactividad, toxicidad, explosividad u otra propiedad peligrosa de cualquier dispositivo nuclear o componente nuclear de dicho dispositivo.
- 3 Pérdidas, destrucciones o daños directamente ocasionados por ondas de presión causadas por aviones u otros dispositivos aéreos a velocidades sónicas o supersónicas.
- 4 La participación o práctica por su parte de cualquier deporte o actividad cuando sea la finalidad exclusiva o principal de su viaje. Adviértase que deberá estar acreditado/poseer la certificación pertinente si el deporte/actividad lo exige para quedar cubierto por la presente póliza. Le recomendamos que consulte los deportes excluidos que figuran en la sección Deportes y otras actividades.

- 5 El ejercicio o práctica por su parte de: trabajos manuales que impliquen el uso de equipo peligroso en relación con una profesión, actividad comercial o negocio; vuelos, salvo como pasajero de un avión de pasajeros con plena licencia habiendo pagado la tarifa correspondiente; el uso de vehículos motorizados de dos o tres ruedas, salvo que disponga de un permiso de conducir completo emitido en su país de residencia que le permita el uso de dichos vehículos y lleve casco; entretenimiento profesional, deportes profesionales; carreras (salvo a pie); rallies de motor y competiciones de motor; o cualquier prueba de velocidad o resistencia.
- 6 Lesiones o enfermedades conscientemente autoinfligidas, suicidios o intentos de suicidio, enfermedades de transmisión sexual, abuso de disolventes o de alcohol, consumo de drogas (salvo los medicamentos consumidos de conformidad con un tratamiento por prescripción médica, excepto los administrados para tratar la adicción a las drogas), o la autoexposición a peligros innecesarios (salvo en un intento por salvar vidas humanas).
- 7 Condiciones con respecto a las cuales un médico le haya aconsejado no viajar o lo habría hecho si usted hubiera acudido a su consulta.
- 8 Si viaja contraviniendo algún requisito de salud establecido por la compañía aérea, sus agentes de handling o cualquier otro proveedor de servicios de transporte público.
- 9 Condiciones con respecto a las cuales viaje con la intención de obtener tratamiento médico (incluidas cirugía o investigación) o asesoramiento fuera de su país de residencia.
- 10 Condiciones con respecto a las cuales no esté siguiendo el tratamiento recomendado o la medicación prescrita según lo indicado por un facultativo médico.
- 11 Actos ilícitos cometidos por usted o procedimientos penales contra usted.
- 12 Cualquier otra pérdida, daño o gasto adicional surgido a continuación del evento por el que está reclamando, excepto cuando tenga cobertura de conformidad con el presente seguro. Ejemplos de tales pérdidas, daños o gastos adicionales serían el coste de reemplazar cerraduras tras la pérdida de llaves; los costes en los que se incurra al preparar una reclamación; la pérdida de ganancias tras una enfermedad o lesión corporal; o las pérdidas o costes en los que se incurra a raíz de la interrupción de sus actividades comerciales.
- 13 Labores operativas como miembro de las Fuerzas Armadas.
- 14 Pérdida de disfrute.
- 15 Si viaja a países o áreas específicas o acude a eventos que la Sección de Recomendaciones sobre Viajes del Departamento de Asuntos Exteriores o la Organización Mundial de la Salud hayan desaconsejado de forma pública.

4.1 Deportes y otras actividades

Si el deporte o la actividad que está planeando realizar requiere algún tipo de certificación, deberá contar con dicho título para quedar cubierto por la presente póliza. Quedará cubierto ante cualquier deporte y actividad siempre y cuando su participación en ellos no sea el motivo único o principal de su viaje, y si el deporte o actividad en cuestión no esté reflejado en la siguiente lista.

Queda excluida la cobertura en virtud de la Sección D - Gastos médicos de emergencia y otros gastos para los siguientes deportes y actividades:

- Artes marciales
- Buceo libre
- Buceo por debajo de 30 metros
- Buceo si no está cualificado o acompañado de un instructor cualificado
- Deportes de motor
- Equitación (competiciones, carreras, salto y caza)
- Escalada, todos los tipos, salvo en rocódromo
- Esquí acuático
- Kayak (por encima del nivel 2 rivers)
- Motonáutica
- Navegación de recreo / vela (si no está cualificado o acompañado de una persona cualificada; carreras)
- Navegación en moto de agua
- Paintball/juegos de guerra (sin llevar protección para los ojos)
- Paracaidismo, parapente, para-ski (también incluye parapente / para-ski con cometa)
- Piragüismo (por encima del nivel 2 rivers)
- Puenting (sin instructor / guía)
- Regatas de fragatas con tripulación
- Running (competiciones y maratones)
- Salto en tándem (sin instructor/guía)

- Skeleton
- Ski fuera de pistas
- Tiro/ tiro con rifle de pequeño calibre / en campo de tiro (fuera de las directrices de los organizadores)
- Trekking/ senderismo / marcha por encima de 2.500 metros sobre el nivel del mar

Queda excluida la cobertura en virtud de la Sección G – Responsabilidad personal para los siguientes deportes y actividades:

- Barcos con fondo de cristal
- Carros de vela
- Conducción de cualquier vehículo motorizado para el que no tenga permiso de conducción en el país de residencia (competiciones o rallies de motor). Se deberá llevar casco cuando se usen vehículos de motor de dos o tres ruedas.
- Go-Karts (fuera de las directrices de los organizadores)
- Golf
- Karts (carreras)
- Motonáutica (carreras y competiciones)
- Motos de agua (carreras)
- Navegación de recreo / vela (si no está cualificado o acompañado de una persona cualificada; carreras)
- Navegación de velocidad
- Paintball/ juegos de guerra (sin llevar protección para los ojos)
- Paseo a camello
- Quads (carreras)
- Regatas de fragatas con tripulación
- Ski acuático (carreras)
- Tiro al plato
- Tiro/ tiro con rifle de pequeño calibre / en campo de tiro (fuera de las directrices de los organizadores)

5. Condiciones relativas a las reclamaciones

Las presentes condiciones serán de aplicación a lo largo de toda su póliza. Debe cumplir con las siguientes condiciones para obtener la protección total a la que se refiere la póliza. Si usted no cumple con ellas, podríamos negarnos a tramitar su reclamación o reducir el importe de cualquier indemnización, según nuestra elección.

Lo primero que deberá hacer:

Le recomendamos que revise su cobertura. Le rogamos que lea la sección pertinente de la póliza para comprobar lo que está cubierto exactamente y lo que no, atendiendo a las condiciones, limitaciones y exclusiones.

En caso de sufrir lesiones corporales o enfermedades, deberá de forma inmediata:

Llamar a Intana al teléfono +44 (0) 208 865 3051

- 1 Para informar sobre una emergencia médica o solicitar repatriación.
- 2 Adoptar todas las medidas razonables para evitar incidentes futuros.

Para realizar una reclamación:

En caso de sufrir pérdidas, hurtos o daños, deberá de forma:

- 1 Envíenos un email durante los 28 días siguientes al acaecimiento del incidente, a la siguiente dirección claimsES@intana-assist.com
- 2 Informar a la policía local del país en el que haya ocurrido el incidente y obtener un atestado del delito o un parte de irregularidad de los efectos perdidos.
- 3 Adoptar todas las medidas razonables para recuperar la propiedad perdida.
- 4 Usted o sus representantes legales deberán proporcionar, corriendo con los gastos, toda la información, pruebas, datos del seguro de hogar, certificados médicos y asistencia que puedan ser necesarios.
- 5 Deberá proporcionar todas las facturas, recibos e informes originales. Al final de los presentes términos y condiciones generales de la póliza, hemos introducido una lista con los justificantes para reclamaciones que le ayudarán a sustentar su reclamación.

Lo que no debe hacer:

- 1 Abandonar cualquier propiedad y dejar que nosotros nos ocupemos de ello.
- 2 Deshacerse de los artículos que hayan resultado dañados, porque posiblemente necesitemos verlos.

Nosotros estamos facultados para asumir cualquier derecho a defender o resolver toda reclamación en su nombre para nuestro propio beneficio ante terceros.

Nosotros estamos facultados para tomar posesión de la propiedad asegurada y hacernos cargo de cualquier rescate.

También podemos presentar una reclamación para recuperar importes debidos por terceras partes en nombre de cualquiera que reclame una cobertura en virtud de la presente póliza.

Nos reservamos el derecho a exigir que se someta a una valoración médica independiente a nuestro coste.

También podemos solicitar un examen forense, corriendo nosotros con los gastos.

Podemos negarnos a reembolsarle algún gasto con respecto al cual no disponga de recibos o facturas.

5.1 Fraude

No deberá actuar de forma fraudulenta. Si usted o alguien que actúa en su nombre:

- 1 realiza una reclamación en virtud de la presente póliza conociendo de su falsedad o exagerándola de forma fraudulenta en algún aspecto, o
- 2 realiza una declaración para respaldar una reclamación conociendo de que dicha declaración es falsa en algún aspecto, o
- 3 presenta un documento para respaldar una reclamación conociendo de que el documento ha sido falsificado o es falso en algún aspecto, o
- 4 realiza una reclamación con respecto a alguna pérdida o daño causado por su acción deliberada o con su connivencia,

Entonces

- no abonaremos la reclamación
- no abonaremos ninguna otra reclamación que haya sido hecha o vaya a ser hecha en virtud de la póliza
- podremos declarar la póliza nula, a nuestra elección
- tendremos derecho a reclamarle el importe de cualquier reclamación que ya haya sido abonada en virtud de la póliza
- podremos informar a la policía de las circunstancias
- no haremos ninguna devolución de la prima.

6. Servicios médicos y de emergencias

Contacte con Intana en el teléfono: +44 (0) 208 865 3051

En caso de enfermedad grave o accidente que pudiera implicar un tratamiento con hospitalización, antes de realizar cualquier trámite de repatriación o en el supuesto de una interrupción del viaje que requiera su vuelta anticipada a casa, o en caso de que incurra en gastos médicos, deberá contactar con Intana. Si no fuera posible porque la situación exige un tratamiento de emergencia inmediato, deberá contactar con Intana a la mayor brevedad. El servicio está a su disposición y en funcionamiento las 24 horas del día, los 365 días del año, para asesoramiento, asistencia, gestión de ingresos hospitalarios, repatriaciones y autorizaciones de gastos médicos. El tratamiento médico privado no quedará cubierto salvo que Intana lo autorice específicamente.

Asistencia médica en el extranjero

Intana cuenta con instalaciones, contactos y expertos médicos para ayudarle en caso de que sufra un accidente o enferme. Asimismo, Intana se ocupará del transporte a su domicilio cuando sea necesario por prescripción médica o cuando se le haya informado del fallecimiento o enfermedad grave de un pariente cercano en su domicilio.

Pago del tratamiento médico en el extranjero

Si debe ser ingresado en un hospital/clínica cuando se encuentre fuera de su país de residencia, Intana se encargará de que los gastos médicos cubiertos por la póliza sean abonados directamente al hospital/clínica. Para beneficiarse de esta ventaja, alguien deberá contactar con Intana en su nombre a la mayor brevedad.

En el caso de tratamientos sencillos sin ingreso hospitalario, usted deberá pagar al hospital/clínica y reclamarnos los gastos médicos una vez que regrese a su país de residencia. Preste atención a las solicitudes de firma en caso de cargos o tratamientos excesivos. Si tiene dudas sobre este tipo de solicitudes, le rogamos que llame a Intana para recibir asesoramiento.

7. Convenios recíprocos de atención médica

Unión Europea (UE) y Espacio Económico Europeo (EEE)

Le recomendamos encarecidamente que solicite y obtenga una Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) para todas las personas aseguradas, y que se asegure de que todo tratamiento médico sea administrado en hospitales o por médicos que trabajen según los términos del Convenio recíproco de atención médica pertinente, salvo que Intana lo acuerde de otro modo. En caso de ingresar en una clínica privada, podrá ser trasladado a un hospital público tan pronto como dicho traslado pueda

realizarse de forma segura. Si actualmente es poseedor de un seguro médico privado, deberá notificar a la compañía de asistencia del seguro médico privado en el momento en que realice una reclamación.

8. Procedimiento de quejas

Hágase oír

Queremos ofrecerle el mejor nivel de servicios y atención. Somos conscientes de que las cosas pueden salir mal y habrá ocasiones en las que usted sienta que nuestros servicios no han estado a la altura de sus expectativas. Cuando eso ocurra, queremos enterarnos para tratar de arreglar las cosas.

Cuando contacte con nosotros

Le rogamos que nos indique su nombre y un teléfono de contacto. Indique también su número de póliza y/o de reclamación. Le agradeceremos que nos explique de forma clara y concisa el motivo de su queja.

Paso uno: Inicie su queja

Debe contactar con Intana en la siguiente dirección de email: claimsES@intana-assist.com. La mayoría de las quejas se resuelven de forma rápida y satisfactoria en esta fase, pero si no queda satisfecho, puede seguir adelante:

Paso dos: Contacte con la oficina central de Solid Insurance

Si su queja es una de las pocas que no ha podido resolverse antes de llegar a esta fase, contacte con el Responsable de Atención al Cliente quien iniciará una investigación en nombre del Director Ejecutivo: SOLID Försäkringar, Box 22068, 250 22 Helsingborg, Suecia. Código de identificación fiscal: 516401-8482. SOLID insurance es una sociedad establecida en Suecia y regulada por la Autoridad sueca de Servicios Financieros (Nº de referencia: 401229). Inscrita en el Registro administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave 022090 / 516401-8482. También puede contactar por email: info@solidab.com

SEGURO

Sección A – Retrasos En La Salida/Abandono

Coberturas

Si la salida del medio de transporte público programado en el que tiene hecha su reserva para viajar se retrasa en el punto de salida final desde o hacia el país de residencia durante al menos 12 horas desde la hora de salida programada a causa de:

- huelga o
- acción industrial o
- condiciones meteorológicas adversas o
- avería mecánica o fallo técnico en el medio de transporte público programado en el que tiene hecha su reserva para viajar

le abonaremos, una de las siguientes opciones:

- hasta el importe que figura en las Condiciones particulares de la Póliza por cada 12 horas completas de retraso, hasta el máximo establecido en las Condiciones particulares de la Póliza, o
- hasta el importe que figura en las Condiciones particulares de la Póliza por cualquier gasto de viaje y demás gastos pagados con antelación e irrecuperables en caso de que decida cancelar el viaje si se produce un retraso continuado o de 36 horas en su viaje de ida.

Condiciones especiales

- Debe realizar el check-in de conformidad con el itinerario que se le haya facilitado.
- Debe obtener la confirmación del proveedor de servicios de transporte indicando que no ha viajado debido al retraso.
- Debe obtener la confirmación del proveedor de servicios de transporte (o de sus agentes de handling) por escrito indicando el número de horas de retraso y el motivo de éste.
- Debe cumplir con los términos contractuales del agente de viajes, tour-operador o proveedor de servicios de transporte.
- Todo lo establecido en la sección **Condiciones generales**.

Exclusiones a las coberturas

- Reclamaciones que surjan directa o indirectamente de:
 - Huelgas, acciones sindicales o retrasos en el control del tráfico aéreo existentes o que ya habían sido anunciados públicamente en la fecha de adquisición del seguro o en el momento de reserva del viaje.
 - Retirada (temporal o de otra forma) de un avión o buque por recomendación de la Autoridad Aérea o de una Autoridad portuaria o cualquier otro organismo similar de cualquier país.
- Compensaciones correspondientes tanto a la Sección A – Retrasos en la Salida / Abandono como a la Sección B – Interrupción en el viaje.
- Todo lo establecido en la sección **Exclusiones generales**.

Sección B – Interrupción En El Viaje

Coberturas

Si la compañía aérea, o su agente autorizado, le avisa de que su vuelo de ida o vuelta debe cancelarse porque el vuelo sufre un retraso superior a cuatro horas, le abonaremos, hasta el importe establecido en las Condiciones particulares de la Póliza, cualquier gasto de viaje y alojamiento subsiguiente en el que incurra al adquirir un medio de transporte alternativo, ya sea por aire, mar, vía férrea o carretera, para finalizar el viaje en cuestión.

Condiciones especiales

- Todas las compensaciones que deban abonarse en virtud de la presente sección tendrán en cuenta los posibles reembolsos realizados por la Compañía aérea o su agente autorizado con respecto a los vuelos no utilizados.
- Todo lo establecido en la sección **Condiciones generales**.

Exclusiones a las coberturas

- Cualquier compensación en caso de no disponer de la confirmación por escrito de la Compañía aérea o de su agente autorizado indicando el motivo del retraso, la hora prevista de salida, la duración esperada del retraso de su vuelo o los detalles completos de cualquier reembolso concedido con respecto a los vuelos no utilizados.
- Cualquier compensación en caso de haber decidido usar el billete de avión, con respecto al vuelo de ida o vuelta que ha sido cancelado, en una fecha posterior para un viaje totalmente independiente.

- Todo retraso debido a una huelga o acción industrial que hubiera comenzado o hubiera sido anunciada antes de suscribir la presente póliza.
- Cualquier compensación por la cancelación de un vuelo cuando no haya sido causado por un retraso superior a cuatro horas.
- Compensaciones correspondientes tanto a la Sección A – Retrasos en la Salida / Abandono como a la Sección B – Interrupción en el viaje.
- Su incumplimiento al no realizar el check-in de conformidad con el itinerario que se le facilitó.
- Todo lo establecido en la sección **Exclusiones generales**.

Sección C – Retrasos En La Recepción El Equipaje

Coberturas

Le abonaremos, hasta el importe establecido en las Condiciones particulares de la Póliza, por Retrasos en la recepción del Equipaje para la sustitución de emergencia de ropa, medicinas y artículos de aseo personal, en caso de que su equipaje facturado se pierda temporalmente en tránsito durante el viaje de ida y no le sea devuelto transcurridas 12 horas desde su llegada.

Condiciones especiales

- Deberá obtener una confirmación escrita del proveedor de servicios de transporte indicando el número de horas que se ha retrasado el equipaje.
- Deberá conservar todos los recibos.
- Todo lo mencionado en la sección **Condiciones generales**.

Exclusiones a las coberturas

- Todo lo mencionado en la sección **Exclusiones generales**.

Sección D – Gastos Médicos De Emergencia Y Otros Gastos

Coberturas

Le abonaremos, hasta el importe establecido en las Condiciones particulares de la Póliza, los siguientes gastos en los que incurra de forma necesaria fuera de su país de residencia como resultado de haber sufrido una lesión corporal o una condición médica imprevista y/o una cuarentena obligatoria:

- Costes y cargos médicos, quirúrgicos, hospitalarios, de ambulancia y de enfermería de emergencia en los que incurra fuera del país de residencia.
- Tratamientos dentales de emergencia para el alivio inmediato de molestias (sólo en dientes naturales), hasta el límite establecido en las Condiciones particulares de la Póliza, en los que incurra fuera del país de residencia.
- Hasta el límite establecido en las Condiciones particulares de la Póliza, los gastos de alojamiento en los que se incurra de forma razonable, hasta la categoría de la reserva original, en caso de que deba quedarse por prescripción médica más tiempo del previsto inicialmente. En este punto se incluyen, con el consentimiento previo de Intana y hasta los límites establecidos en las Condiciones particulares de la Póliza, los gastos razonables de alojamiento adicional de un amigo o pariente cercano para que se quede con usted y le acompañe a su domicilio. Si usted y su amigo o pariente cercano no pueden hacer uso del billete de vuelta original, Intana cubrirá los gastos de desplazamiento adicionales hasta la categoría de su reserva original para que puedan volver a su domicilio.
- En caso de que fallezca fuera de su país de residencia, los costes razonables por el traslado de las cenizas a su domicilio o los costes adicionales que implique el traslado de sus restos mortales a su domicilio.
- Hasta los límites establecidos en las Condiciones particulares de la Póliza, los gastos de desplazamiento y alojamiento de un pariente cercano desde el país de residencia para que acuda a visitarle o para acompañarle a su domicilio en caso de que viaje solo y deba estar hospitalizado durante más de 10 días, con el consentimiento previo de Intana.
- Con el consentimiento previo de Intana, los costes adicionales en los que incurra por el uso de transporte aéreo u otros medios oportunos, incluido el personal de asistencia cualificado, para repatriarle a su domicilio en caso de ser necesario por prescripción médica. Los gastos de repatriación únicamente quedan cubiertos con respecto a la misma clase de viaje utilizada en el viaje de ida, salvo que Intana lo acuerde de otro modo.
- Hasta los límites establecidos en las Condiciones particulares de la Póliza, los gastos de desplazamiento y alojamiento de un amigo o pariente cercano que viaje desde el país de residencia

para acompañar a las personas aseguradas menores de 16 años a su domicilio en el país de residencia, en caso de que usted sea físicamente incapaz de ocuparse de ellos. Si no puede designar a una persona, nos encargaremos nosotros de seleccionar a alguien competente.

Condiciones especiales

- 1 Deberá notificar a Intana a la mayor brevedad de cualquier lesión corporal o condición médica que requiera su ingreso hospitalario como paciente interno o antes de cualquier trámite relativo a su repatriación.
- 2 Deberá contactar con Intana a la mayor brevedad en caso de que incurra en gastos médicos superiores a 250 € en relación con cualquier incidente.
- 3 En caso de que sufra una lesión corporal o una condición médica, nos reservamos el derecho a trasladarle de un hospital a otro y a gestionar su repatriación al país de residencia en cualquier momento durante el viaje. Haremos lo anterior cuando, en opinión del facultativo médico que le esté tratando o de Intana, pueda ser trasladado de forma segura y/o pueda viajar con seguridad al país de residencia para continuar allí el tratamiento.
- 4 Deberá contactar con Intana en todo momento antes de interrumpir su viaje.
- 5 Con respecto a cualquier gasto médico en el extranjero, primero deberá reclamar a su Aseguradora de salud privada o estatal hasta el límite de su póliza. En caso de que se produzca una reclamación en virtud de esta sección, deberá informarnos de cualquier otra póliza de seguros que mantenga o de cualquier beneficio del que pueda obtener cobertura.
- 6 Todo lo mencionado en la sección **Condiciones generales**.

Exclusiones a las coberturas

- 1 Afecciones previamente existentes.
- 2 Cualquier reclamación que surja directa o indirectamente de:
 - a. Costes de llamadas telefónicas, salvo cuando se trate de llamadas a Intana para notificarle el problema y siempre que pueda proporcionar un recibo u otra prueba que establezca el coste de la llamada y el número al que se ha llamado.
 - b. Costes de tratamientos o intervenciones quirúrgicas, incluidas las pruebas exploratorias, que no estén directamente relacionados con la lesión corporal o la condición médica por la que ha sido ingresado en el hospital.
 - c. Cualquier gasto que no sea habitual, razonable o normal para el tratamiento de la lesión corporal o la condición médica sufrida.
 - d. Cualquier forma de tratamiento o intervención quirúrgica que, en opinión del facultativo médico que le atiende y de Intana, pueda retrasarse de forma razonable hasta que vuelva al país de residencia.
 - e. Los gastos en los que incurra para la obtención o sustitución de medicamentos que, en el momento de inicio del viaje, ya sabía que necesitaba o que debía continuar fuera del país de residencia.
 - f. Costes adicionales relacionados con el alojamiento en una habitación individual o privada.
 - g. Tratamientos o servicios realizados en balnearios, clínicas de recuperación médica o centros para ancianos o en cualquier centro de rehabilitación, salvo si Intana lo ha consentido.
 - h. Cualquier gasto en el que incurra una vez en su país de residencia, salvo cuando Intana lo haya acordado previamente.
 - i. Gastos en los que incurra como resultado de una enfermedad tropical siempre que no se haya sometido a las vacunas recomendadas y/o haya tomado las medicaciones recomendadas.
 - j. Si usted decide no ser repatriado después de la fecha en que Intana opina que es seguro hacerlo.
 - k. Embarazos normales, sin ninguna lesión corporal, enfermedad, afección o complicación subyacente. Esta sección está diseñada para proporcionar cobertura en caso de eventos imprevistos, accidentes, enfermedades y afecciones y el nacimiento normal de un niño no constituye un hecho imprevisto.
- 3 Todo lo establecido en la sección **Exclusiones generales**.

Sección E – Beneficios Por Hospitalización

Coberturas

Le abonaremos, hasta el importe establecido en las Condiciones particulares de la Póliza, por cada 24 horas completas que tenga que permanecer ingresado en un hospital fuera de su país de residencia

como resultado de lesiones corporales o afecciones sufridas y/o por cuarentena obligatoria. Abonaremos el importe establecido en las Condiciones particulares de la Póliza además de cualquier otro importe pagadero en virtud de la Sección D – Gastos médicos de emergencia y otros gastos.

Condiciones especiales

- 1 Deberá notificar a Intana a la mayor brevedad de cualquier lesión corporal o condición médica, o cuarentena obligatoria por la que deba ser ingresado en un hospital como paciente interno.
- 2 Todo lo establecido en la sección **Condiciones generales**.

Exclusiones a las coberturas

- 1 Cualquier reclamación que surja directa o indirectamente de:
 - a. Todo período de hospitalización adicional relacionado con tratamientos o intervenciones quirúrgicas, incluidas las pruebas exploratorias, que no estén directamente relacionados con la lesión corporal o la condición médica por la que ha sido ingresado en el hospital.
 - b. La hospitalización relacionada con cualquier forma de tratamiento o intervención quirúrgica que, en opinión del facultativo médico que le atiende y de Intana, pueda retrasarse de forma razonable hasta que vuelva al país de residencia.
 - c. Cualquier período de hospitalización adicional relacionado con tratamientos o servicios realizados en clínicas de recuperación médica o centros para ancianos o en cualquier centro de rehabilitación.
 - d. Hospitalización como resultado de una enfermedad tropical siempre que no se haya sometido a las vacunas recomendadas y/o haya tomado las medicaciones recomendadas.
 - e. Cualquier período de hospitalización adicional tras su decisión de no ser repatriado después de la fecha en que Intana opina que es seguro hacerlo.
- 2 Afecciones previamente existentes.
- 3 Todo lo establecido en la sección **Exclusiones generales**.

Sección F – Pasaporte

Coberturas

Le abonaremos, hasta el importe establecido en las Condiciones particulares de la Póliza, los gastos razonables de desplazamiento y alojamiento adicionales en los que incurra de forma necesaria fuera del país de residencia para obtener un documento sustitutivo de su pasaporte en caso de pérdida o hurto fuera del país de residencia.

Condiciones especiales

- 1 Deberá conservar todos los recibos.
- 2 Todo lo establecido en la sección **Condiciones generales**.

Exclusiones a las coberturas

- 1 Todo lo establecido en la sección **Exclusiones generales**.

Sección G – Responsabilidad Personal

Coberturas

Le abonaremos, hasta el importe establecido en las Condiciones particulares de la Póliza (incluidos los gastos y costas legales hasta el importe establecido en las Condiciones particulares de la Póliza), cualquier cantidad que esté legalmente obligado a satisfacer como compensación por cualquier reclamación o serie de reclamaciones que surjan de algún evento o fuente de causa original en relación con los siguientes eventos accidentales:

- 1 Lesión corporal, fallecimiento, enfermedad o afección de cualquier persona que no sea de su trabajo o que no sea un familiar cercano o un miembro de su unidad doméstica.
- 2 Pérdida o daño a una propiedad que no pertenezca, y que no esté a cargo ni bajo el control de usted, de un familiar cercano, de alguien de su trabajo o de un miembro de su unidad doméstica, y que no sea un alojamiento de vacaciones temporal ocupado (pero no poseído) por usted.

Condiciones especiales

- 1 Deberá notificarnos por escrito a la mayor brevedad de cualquier incidente que pueda dar lugar a una reclamación.
- 2 Deberá remitirnos cualquier carta, escrito, citación y procedimiento tan pronto como lo reciba.
- 3 No deberá admitir ninguna responsabilidad, ni abonar, ofrecer el pago, prometer el pago o negociar ninguna reclamación sin nuestro consentimiento por escrito.

- 4 Estaremos facultados, si así lo manifestamos, para hacernos cargo y emprender en su nombre la defensa de cualquier reclamación de indemnización o de daños y perjuicios o de cualquier otra naturaleza contra terceros. Tendremos plena discreción para llevar a cabo cualquier negociación o procedimiento o para resolver cualquier reclamación, y usted deberá darnos toda la información y asistencia necesarias que podamos requerir.
- 5 En caso de que usted fallezca, su representante legal estará protegido por las Condiciones particulares de la Póliza, siempre y cuando dicho representante cumpla con los términos y condiciones establecidos en el presente documento.
- 6 Todo lo establecido en la sección **Condiciones generales**.

Exclusiones a las coberturas

- 1 La franquicia establecida en las Condiciones particulares de la Póliza es de aplicación a cada reclamación por incidente y por cada persona asegurada.
- 2 Compensaciones o costas legales que surjan directa o indirectamente de:
 - a. Responsabilidades asumidas por usted en virtud de un acuerdo, salvo cuando la responsabilidad se hubiera dado en ausencia de dicho acuerdo.
 - b. El ejercicio de actividades comerciales, negocios, profesiones u ocupaciones, o la provisión de bienes o servicios.
 - c. La propiedad, posesión o uso de cualquier vehículo, avión o embarcación (que no sean tablas de surf o canoas, pateras o barcas de remos impulsadas de forma manual).
 - d. La transmisión de alguna enfermedad o virus contagioso.
 - e. La propiedad u ocupación de terrenos o edificios (siempre que no sea la ocupación de forma temporal de un alojamiento de vacaciones, en cuyo caso nosotros no pagaremos los primeros 500 € de cada una de las reclamaciones que surjan del mismo incidente).
 - f. Actos penales, malintencionados o deliberados por su parte.
 - g. Incidentes relacionados con la práctica del golf.
 - h. Incidentes relacionados con los deportes de invierno.
- 3 Todo lo establecidos en la sección **Exclusiones generales**.

JUSTIFICANTES PARA LAS RECLAMACIONES

Para cualquier reclamación, deberá presentarnos los datos de su viaje: billetes de avión, facturas de reservas, itinerarios. Nosotros exigiremos los siguientes justificantes siempre que sean necesarios, así como cualquier otra información relevante que podamos estimar oportuna.

Sección A – Retrasos en la salida / Abandono
<ol style="list-style-type: none">1. Los detalles completos del itinerario de viaje que le ha sido facilitado.2. Una carta del proveedor de servicios de transporte (o de sus agentes de handling) que confirme el número de horas de retraso, el motivo del retraso y si usted hizo el check-in a tiempo.3. Si decide abandonar su viaje, deberá enviar la confirmación de su Tour-operador/Agencia de viajes indicando que usted no realizó el viaje. En ella, se deberá indicar la fecha y la hora en la que usted podía haber sido acomodado para viajar.4. En el caso de reclamaciones por abandono, su confirmación de reserva junto con los detalles por escrito de su agente de viajes, tour-operador o proveedor de servicios de transportes/alojamiento indicando los cargos y costes desglosados previamente abonados de transporte, alojamiento y demás que componen el coste total del viaje.5. Sus billetes de viaje no utilizados.6. Los recibos o facturas de todos los gastos de transporte, alojamiento y demás cargos y costes reclamados.
Sección B – Interrupción en el viaje
<ol style="list-style-type: none">1. Los detalles completos del itinerario de viaje que le ha sido facilitado.2. Una carta del proveedor de servicios de transporte (o de sus agentes de handling) que confirme el número de horas de retraso, el motivo del retraso y si usted hizo el check-in a tiempo.3. Sus billetes de viaje no utilizados.4. Los recibos o facturas de todos los gastos de transporte o alojamiento reclamados.
Sección C – Retrasos en la recepción del equipaje
<ol style="list-style-type: none">1. Un Parte de Irregularidad de Equipaje de la compañía aérea o una carta del proveedor de servicios de transporte cuando la pérdida, hurto o daño se produzca bajo su custodia, así como la confirmación de cualquier pago realizado.2. Una carta del representante de su tour-operador, del hotel o del proveedor de servicios de alojamiento cuando sea necesario.3. Los recibos de artículos de ropa, medicinas o artículos de aseo personal sustituidos en caso de que el equipaje se pierda temporalmente en tránsito durante más de 12 horas.4. Una carta del proveedor de servicios de transporte que confirme la fecha y la hora en que se le devolvió el equipaje y si se le hizo algún pago.5. Los billetes de avión utilizados con las etiquetas del equipaje.6. El Certificado de la póliza del seguro de hogar.
Sección D – Gastos médicos de emergencia y otros gastos
<ol style="list-style-type: none">1. Recibos o facturas de todos los tratamientos internos/externos o tratamientos dentales de emergencia recibidos.2. Un certificado médico del facultativo médico que le atienda explicando por qué fue necesaria la cancelación o interrupción del viaje.3. En el supuesto de fallecimiento, el certificado de defunción original y los recibos o facturas de los gastos de funeral, incineración o repatriación.4. El número de referencia de Intana para confirmar que usted contactó con el servicio de asistencia de emergencia.5. Recibos o facturas de los gastos de desplazamiento en taxi hacia o desde el hospital reclamados, en los que se indiquen la fecha, el nombre y la ubicación del hospital en cuestión.6. Recibos o facturas de cualquier otro gasto de transporte, alojamiento o demás costes o cargos reclamados, incluidas las llamadas desglosadas a Intana.7. El Certificado de la póliza del seguro médico privado.
Sección E – Beneficios por hospitalización
Confirmación por escrito del hospital, autoridad pertinente o facultativo médico que le haya atendido, indicando las fechas en las que usted fue ingresado y posteriormente dado de alta del hospital, cuarentena obligatoria o aislamiento en su alojamiento.
Sección F – Pasaporte
<ol style="list-style-type: none">1. Atestado policial de la Policía local del país en el que haya ocurrido el incidente, con respecto a todas las pérdidas, hurtos o intentos de hurto.2. Una carta del representante de su tour-operador, del hotel o del proveedor de servicios de alojamiento cuando sea necesario.3. Recibos o facturas de cualquier gasto de transporte y alojamiento reclamado.4. El Certificado de la póliza del seguro de hogar.
Sección G – Responsabilidad Personal
<ol style="list-style-type: none">1. Los detalles completos por escrito de cualquier incidente.2. Deberá enviarnos cualquier escrito, citación, carta de reclamación u otro documento tan pronto como lo reciba.