

Multiassistència Despeses per anul·lació de viatge Condicions Generals

ERGO-GASTOSDEANULACION_V012020_0120_ES_CAT

El present Contracte d'Assegurança es regeix pel convingut a les Condicions Generals, Particulars i Especials, si n'hi ha, de conformitat amb el que estableix la Llei 50/80 de 8 d'Octubre, de Contracte d'Assegurança; la Llei d'Ordenació, Supervisió i Solvència de les Entitats Asseguradores i Reasseguradores (Llei 20/2015, de 14 de Juliol) i el seu Reglament de desenvolupament, en aquells aspectes que li resultin d'aplicació, i qualsevol altre norma legal que estigui en vigor durant la vida de la Pòlissa que li puguin ser aplicables.

DEFINICIONS

En aquest contracte s'entén per:

ASSEGURADOR: ERGO SEGUROS DE VIAJE, Sucursal en España, amb domicili a Avinguda. Isla Graciosa, 1 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid), que assumeix el risc contractualment pactat; autoritzada i regulada pel Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn (Alemanya) i per la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, del Ministeri d'Economia d'Espanya, en el relatiu a pràctiques de mercat.

PRENEDOR DE L'ASSEGURANÇA: la persona física o jurídica que, juntament amb l'ASSEGURADOR, subscriu aquesta pòlissa i a la qual corresponen les obligacions que en derivin, tret de les que, per la seva naturalesa, hagin de ser complertes per l'ASSEGURAT.

ASSEGURAT: cada una de les persones físiques, titulars de l'objecte de l'assegurança i que figuren en les Condicions Particulars de la pòlissa, sota aquest epígraf.

FAMILIARS: Tenen la consideració de familiars de l'ASSEGURAT el seu cònjuge o parella de fet, o la persona que, com a tal, convisqui permanentment amb l'ASSEGURAT i els familiars de primer o segon grau de consanguinitat (parens, fills, germans, avis i néts), així com oncles, nebots, padrastres, fillastre, germanastre, germans sense vincles de sang, sogres, gendres, concunyats o joves.

DOMICILI DE L'ASSEGURAT: El de la seva residència a Espanya, tret del cas de pòlisses contractades per a viatges receptius.

VIATGE: S'entén per viatge qualsevol desplaçament fet fora del domicili habitual de l'ASSEGURAT, des de la seva sortida d'aquest domicili fins a la seva tornada a aquest mateix domicili, quan finalitzi el desplaçament.

MALALTIA PREEXISTENT: Es considera com a tal aquella que, abans de la contractació de l'assegurança i/o la data d'inici del viatge, estava diagnosticada, en tractament, en estudi tot i no havent-se arribat a un diagnòstic definitiu o que, per les seves característiques o símptomes, no hagi pogut passar desapercibuda.

ANUL·LACIÓ DEL VIATGE: Als efectes d'aquesta pòlissa, s'entén per anul·lació la decisió de l'ASSEGURAT de deixar sense efecte, abans de la data de sortida acordada, els serveis sol·licitats o contractats.

EPIDÈMIA: Malaltia que es propaga al mateix temps i en un mateix país o regió a un gran nombre de persones.

PANDÈMIA: Malaltia epidèmica que arriba a la fase 5 d'alerta de pandèmia d'acord amb la classificació de l'OMS, en haver-se propagat almenys en dos països d'una regió de l'OMS.

PRIMA: El preu de l'assegurança. A més ha de contenir els impostos que siguin d'aplicació legal.

SUMA ASSEGURADA: La quantitat fixada en les Condicions Particulars i Generals que constitueix el límit màxim de la indemnització o reembossament que ha de pagar l'assegurador pel conjunt dels sinistres ocorreguts durant la vigència de la pòlissa.

PRÒTESIS S'entén per pròtesis tot material que substitueixi a un òrgan o una part d'ell per aconseguir un bon funcionament de la part o òrgan substituït amb caràcter definitiu. A efectes d'aquesta pòlissa es consideraran igualment i de manera expressa com pròtesis els stents, empelts vasculars o marcapassos.

NORMES QUE REGULEN L'ASSEGURANÇA EN GENERAL

1. EXTENSIÓ GEOGRÀFICA

Les garanties d'aquesta assegurança tenen efecte arreu del món.

2. EFECTE I DURADA DEL CONTRACTE

Tret que s'estipuli en sentit contrari, el contracte entra en vigor, sempre que l'ASSEGURAT o el PRENEDOR CONTRACTANT hagin pagat el rebut de prima corresponent, a les 00 hores del dia indicat en les Condicions Particulars i acaba a les 24 hores del dia en què es compleixi el temps estipulat.

Si dos mesos abans de l'expiració del termini de vigència cap de les parts notifica per carta certificada la seva voluntat de rescindir el contracte, aquest es considera prorrogat per un nou període d'un any i així successivament.

3. EFECTE I DURADA DE LES GARANTIES

- Despeses d'Anul·lació i Despeses de de cancel·lació:** Aquesta garantia haurà de contractar-se des del moment de realitzar la reserva del viatge fins que es produeixi la confirmació de mateixa. Podrà així mateix contractar-se durant els 7 dies següents a la confirmació de la reserva, en aquest cas serà aplicable un període de carència de 72 hores a explicar des de la data de contractació de l'assegurança. Si el viatge contractat fos un creuer la garantia despeses d'anul·lació només pendran efecte quan a les condicions particulars de la pòlissa, en el seu apartat: "programació assegurada", s'indiqui expressament o bé tingui opcions específiques de creuers

En aquells casos en què la durada de l'assegurança s'hagi estès amb posterioritat a la contractació d'aquesta i l'ASSEGURAT hagi estat atès per l'ocurrència d'un sinistre comunicat dins el període inicial del contracte, l'ampliació de les dates de cobertura no afectarà aquests sinistres, quedant rescindida tota obligació de l'ASSEGURADOR sobre el mateix en finalitzar la data inicial del contracte. Igualment, tampoc seran objecte de cobertura aquells sinistres ocorreguts amb anterioritat a l'extensió de la vigència de l'assegurança i que no haguessin estat comunicats al ASSEGURADOR dins el període inicial del contracte.

4. SANCIONS I EMBARGAMENTS INTERNACIONALS

D'acord amb les obligacions legals derivades de la política exterior d'Espanya en matèria de sancions internacionals, les cobertures d'aquesta assegurança i el pagament de les indemnitzacions o les prestacions contemplades en el mateix no seran exigibles a l'assegurador en cas que contravinguin qualsevol tipus de sanció o embargament internacional de naturalesa econòmica, comercial o financera adoptada per les Nacions Unides, la Unió Europea o els Estats Units que resultin vinculants per a Espanya. L'assegurador es reserva el dret de refusar el pagament de la indemnització o la prestació sol·licitada pel prenedor de l'assegurança o per l'assegurat si es comprova que pesa sobre ells una sanció internacional que prohibeix proporcionar cobertura d'assegurança, en els termes que es recullen en la resolució sancionadora.

L'anterior resultarà igualment aplicable en el cas de sancions internacionals comercials, econòmiques o financeres adoptades contra l'administració o organismes públics de països o estats, com ara Corea del Nord, Síria, o els sancionats pel conflicte de Crimea, i altres països sobre els quals pesin sancions d'aquest tipus i que figuren en les llistes de les Nacions Unides, la Unió Europea i els Estats Units, en el marc de les relacions i tractats.

5. RECURSOS CONTRA TERCERS

Tret de la garantia d'accidents, l'ASSEGURADOR queda subrogat en els drets i les accions que corresponguin a l'ASSEGURAT davant de tercers i que hagin motivat la seva intervenció i fins al total del cost dels serveis prestats o sinistres indemnitzats.

6. RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Els conflictes que es puguin produir per la interpretació o l'aplicació d'aquest contracte han de ser resolts pels jutges i tribunals competents, corresponents al domicili de l'ASSEGURAT a Espanya. En el cas que l'ASSEGURAT no tingui el domicili a Espanya, la jurisdicció competent serà la dels jutjats i tribunals d'Madrid.

7. SINISTRES I PRESTACIONS PER ASSISTÈNCIA

7.1 Obligacions de l'assegurat

- Així que es produeixi el sinistre, el PRENEDOR de l'ASSEGURANÇA, l'ASSEGURAT o els BENEFICIARIS han d'emprar tots els mitjans que tinguin al seu abast per minorar-ne les conseqüències.
- L'ASSEGURAT o els seus drethavents han d'avisar l'agència en què han comprat el viatge emparat per l'assegurança en el moment en què es produeixi alguna de les causes que puguin ser origen de reembossament de despeses d'anul·lació de viatge, segons el que s'indica en aquesta garantia de Despeses d'Anul·lació.
- El PRENEDOR, l'ASSEGURAT o els seus drethavents han de comunicar a l'ASSEGURADOR que s'ha produït el sinistre dins el termini màxim de SET dies, COMPTATS a partir de la data en què s'hagi conegut; l'ASSEGURADOR podrà reclamar danys i perjudicis causats si no es produeix aquesta declaració, llevat que es demostrï que aquest hagi tingut coneixement del sinistre per un altre mitjà.
- L'ASSEGURAT haurà de facilitar totes les proves que és raonablement demandats ell per l'Assegurador sobre les circumstàncies i les conseqüències del sinistre per dur a terme les prestacions garantides en les condicions de la pòlissa. En el supòsit d'haver incorregut en despeses cobertes per les garanties d'aquesta pòlissa, aportarà les factures o justificants originals dels mateixos.
- L'ASSEGURAT, com també els seus beneficiaris, en relació amb les garanties d'aquesta pòlissa, exoneren del secret professional els facultatius mèdics que els hagin atès com a conseqüència de l'ocurrència d'un sinistre, perquè aquests puguin facilitar informació mèdica a l'ASSEGURADOR, i també sobre els antecedents sanitaris en relació amb el cas, per a l'avaluació correcta del sinistre. L'ASSEGURADOR no pot fer un ús diferent de la informació obtinguda del que s'indica.

7.2 Taxació de danys

- Pel que fa a la cobertura de Despeses d'Anul·lació de Viatge, sobre la base del valor de l'anul·lació el dia del sinistre.

7.3 Pagament de la indemnització

- El pagament de la indemnització s'efectuarà dins els vint dies següents a la data de l'acord amistós de les parts.
- Si abans d'aquest termini l'ASSEGURADOR no ha fet cap pagament, l'ASSEGURAT no podrà reclamar interessos pel període anterior.
- Per al pagament o el reembossament de les despeses d'anul·lació de viatge, s'han d'aportar els documents següents:
 - Condicions Particulars de l'Assegurança.
 - Certificat mèdic on s'indiqui la naturalesa exacta i la data d'inici de la malaltia o de les lesions, i també la impossibilitat de fer el viatge.
 - Certificat mèdic de defunció, si és el cas.
 - Factura pagada per les despeses d'anul·lació.
 - Butlletí d'inscripció o de reserva, o fotocòpia del bitllet.
 - DNI o document similar.
 - I, en general, qualsevol document que demostrï la naturalesa, les circumstàncies i la importància del sinistre.

7.4. Rebuig del sinistre.

Si l'ASSEGURAT presenta, de mala fe, declaracions falses, exagera la quantitat dels danys, pretén destruir o fer desaparèixer objectes existents abans del sinistre, dissimula o sostreu tots o una part dels objectes assegurats, empra com a justificació documents inexactes o utilitza mitjans fraudulents, perd qualsevol dret a indemnització pel sinistre.

GARANTIES

1. ANULLACIÓ

1.1. Despeses per anul·lació de viatge.

L'ASSEGURADOR garanteix, fins a la quantitat fixada en les Condicions Particulars, i a reserva de les exclusions que s'esmenten en aquestes Condicions Generals, el reembossament de les despeses d'anul·lació de viatge que es produeixin a càrrec de l'ASSEGURAT i li siguin facturades per aplicació de les condicions generals de venda de l'agència, o de qualsevol dels proveïdors del viatge, sempre que anul·li el viatge abans de l'inici d'aquest viatge per alguna de les causes detallades a continuació, esdevingudes després de la subscripció de l'assegurança i obliguin a l'assegurat a cancel·lar o posposar el viatge en la data prevista.

Als efectes d'aquesta pòlissa, s'entenen incloses en aquesta garantia les despeses de gestió, les d'anul·lació, si n'hi ha, i la penalització que s'hagi pogut aplicar d'acord amb la llei o amb les condicions del viatge.

1. Per motius de salut:

1.1. Mort, accident corporal greu o malaltia greu:

- De l'ASSEGURAT o de qualsevol persona de les indicades a la definició de FAMILIARS. En el cas dels descendents de primer grau que tinguin menys de 24 mesos d'edat, no es requerirà que la malaltia tingui el caràcter de greu. Aquesta cobertura també serà aplicable quan la persona hospitalitzada o morta tingui algun dels parentescos esmentats abans amb el cònjuge o parella de l'ASSEGURAT.
- De la persona encarregada durant el viatge de la custòdia dels fills menors d'edat o familiars discapacitats de l'ASSEGURAT que estiguin legalment al seu càrrec..
- Del superior directe de l'ASSEGURAT, en el seu lloc de treball, sempre que aquesta circumstància li impedeixi la realització del viatge per exigència de l'empresa de la qual és treballador.

En relació amb l'ASSEGURAT, s'entén per malaltia greu una alteració de la salut que impliqui hospitalització o necessitat de guardar llit, dins els 7 dies previs al viatge i que, mèdicament, impossibiliti l'inici del viatge en la data prevista.

Per accident greu s'entén un dany corporal, no intencionat per part de la víctima, procedent de l'acció sobtada d'una causa externa i que, segons el parer d'un professional mèdic, impossibiliti l'inici del viatge de l'ASSEGURAT en la data prevista.

Quan la malaltia o accident afecti alguna de les persones esmentades, diferents de l'ASSEGURAT, s'entén com greu quan impliqui l'hospitalització o quan comporti risc de mort imminent.

1.2. Quarantena mèdica com a conseqüència d'un fet accidental.

1.3. Crida per a intervenció quirúrgica de l'ASSEGURAT, sempre que ja estigués en llista d'espera en el moment de contractar tant el viatge com l'assegurança.

1.4. Trucada per a proves mèdiques de l'ASSEGURAT o familiar en primer grau, realitzades per la Sanitat Pública amb caràcter d'urgència, sempre que estiguin justificades per la gravetat del cas.

1.5. Citació per a trasplantament d'un òrgan a l'ASSEGURAT o familiar en primer grau, sempre que ja estigués en llista d'espera en el moment de contractar tant el viatge com l'assegurança.

1.6. Necessitat de guardar llit de l'ASSEGURAT, el seu cònjuge, parella de fet o persona que, com a tal, convisqui permanentment amb l'ASSEGURAT, per prescripció mèdica, com a conseqüència d'un embaràs de risc, sempre que aquest estat de risc hagi començat després de la contractació de la pòlissa.

1.7. Complicacions greus en l'estat de l'embaràs que, per prescripció mèdica, obliguin a guardar repòs o exigeixin l'hospitalització de l'ASSEGURAT, el seu cònjuge, parella de fet o persona que, com a tal, convisqui permanentment amb l'ASSEGURAT, sempre que aquestes complicacions s'hagin produït després de la contractació de la pòlissa i posin en greu risc la continuïtat o el desenvolupament necessari d'aquest embaràs.

1.8. Part prematur de l'ASSEGURADA.

2. Per causes legals:

2.1. Convocatòries com a part, testimoni o jurat d'un tribunal civil, penal o Laboral. Quedaran exclosos aquells casos en què l'assegurat sigui citat com a investigat per processos iniciats abans de la contractació del viatge i de l'assegurança. Per la resta de compareixences la citació haurà de ser posterior a la contractació del viatge i de l'assegurança.

2.2. Convocatòria com a membre d'una mesa electoral, per a eleccions d'àmbit estatal, autonòmic o municipal.

2.3. Convocatòria per a presentació i signatura de documents oficials.

2.4. Lliurament d'un nen en adopció, que coincideixi amb les dates previstes del viatge.

2.5. Citació per a tràmit de divorci.

2.6. No concessió, inesperada, de visats.

2.7. Retenció policial per causes no delictives.

2.8. Imposició d'una sanció de trànsit d'import superior a 600€, sempre que tan la infracció comesa com el coneixement de la sanció s'hagin produït amb posterioritat a la contractació de la reserva.

2.9. Retirada del permís de conduir sempre i quan fos a utilitzar-se el vehicle com a mitjà de locomoció per la realització del viatge i cap dels acompanyants de l'ASSEGURAT pugués substituir-li en la conducció del vehicle.

3. Per motius laborals:

3.1. Acomiadament professional de l'ASSEGURAT, no disciplinari.

No obstant lo anterior i sempre que no es procedís a l'anul·lació del viatge per part de l'assegurat. Estaran assegurades per aquesta cobertura les persones físiques titulars o cotitulars d'un préstec per finançar un viatge, que es trobin treballant per compte aliena al moment de la contractació del viatge i de l'assegurança.

Tindran dret a cobertura en situació d'atur quan:

1) L'extinció del seu contracte de treball d'hagués produït amb posterioritat a la contractació de la pòlissa i de treball abans de l'inici del viatge per alguna de les següents circumstàncies:

a) En virtut d'expedient de regulació d'ocupació o acomiadament col·lectiu.

b) Per mort o incapacitat del seu empresari individual i sent aquesta la causa que determini l'extinció del contracte de treball.

- c) Per acomiadament improcedent.
- d) Per acomiadament o extinció del contracte basat en causes objectives

2- Sempre que al moment de comunicar-se l'extinció del treball es trobés encara pendent de pagament part de les quotes d'aquest finançament.

3- Sempre que l'assegurat decideixi continuar amb el seu viatge i finalment s'hagués realitzat.

L'assegurador farà front al pagament del cost de les quotes regulars pendents d'amortitzar, fins a un màxim de 6 quotes, a fi d'evitar que l'assegurat es veïés obligar a anul·lar aquest viatge.

L'import màxim a abonar per part de l'assegurador serà del 50% del cost de les despeses d'anul·lació que s'haguessin generat si s'hagués anul·lat aquest viatge al moment de conèixer-se l'extinció del contracte de treball.

Aquesta cobertura no podrà ser acumulada ni complementària a la garantia d'anul·lació de viatge. En cas de produir-se l'anul·lació del viatge per alguna de les altres causes reflectides en les condicions de la pòlissa i ja s'hagués indemnitzat per aquesta cobertura, es procedirà a descomptar de l'import total de les despeses d'anul·lació generats la quantia abonada amb càrrec a aquesta cobertura.

- 3.2. Presentació d'Expedient de Regulació d'Ocupació que afecti directament l'ASSEGURAT com a treballador per compte d'altri, que signifiqui la reducció, total o parcial, de la seva jornada laboral. Aquesta circumstància s'ha de produir amb posterioritat a la data de subscripció de l'assegurança.
- 3.3. Incorporació de l'ASSEGURAT a un nou lloc de treball, en una empresa diferent de l'empresa en la qual exercia la seva darrera feina, sempre que sigui amb contracte laboral i que la incorporació es produeixi amb posterioritat a la subscripció de l'assegurança. Aquesta cobertura també serà vàlida quan la incorporació s'efectuï des d'una situació de desocupació
- 3.4. Trasllat geogràfic del lloc de treball sempre que impliqui un canvi de domicili de l'assegurat durant les dates previstes del viatge i es tracti d'un treballador per compte aliena.
- 3.5. Presentació a exàmens d'oposicions oficials tant com a opositor o com a membre del tribunal d'oposició, convocades i anunciades, a través d'un organisme públic amb posterioritat a la subscripció de l'assegurança i que coincideixin amb les dates de viatge.
- 3.6. Acomiadament laboral dels pares de l'ASSEGURAT, sempre i quan el seu viatge hagués estat abonat per aquests.
- 3.7. Pròrroga de contracte laboral.

Quan el sinistre tingui cobertura per alguna de les causes laborals esmentades, a més de l'ASSEGURAT, també estaran coberts per aquesta garantia el seu cònjuge, o parella de fet, o la persona que, com a tal, convisqui permanentment amb l'ASSEGURAT, i fills menors d'edat també assegurats en el mateix viatge sempre que resideixin al mateix domicili que l'ASSEGURAT

4. Per causes extraordinàries:

- 4.1. Acte de pirateria aèria que impossibiliti a l'ASSEGURAT l'inici del viatge en les dates previstes.
- 4.2. Declaració de zona catastròfica, o epidèmia al lloc del domicili de l'ASSEGURAT o al lloc de destinació del viatge.
- 4.3. Declaració judicial de suspensió de pagaments o fallida de l'empresa.
- 4.4. Danys greus ocasionats per incendi, explosió, robatori o per la força de la natura, a la seva residència principal o secundària, o als seus locals professionals si l'ASSEGURAT exerceix una professió liberal o dirigeix una empresa i la seva presència fos necessària imperativament.
- 4.5. Requeriment per incorporació urgent i inexcusable a Forces Armades, Policia o Bombers, sempre que la mateixa s'hagi de produir amb posterioritat a la contractació de l'assegurança i no es tingués coneixement de la mateixa en el moment de fer la reserva.

5. Altres causes:

- 5.1. Requeriment efectuat per l'Agència Tributària per presentar una declaració complementària de la renda quan el resultat final efectiu obligui a pagar a l'ASSEGURAT un import addicional superior a 600 €.
- 5.2. Anul·lació de la persona que ha d'acompanyar l'ASSEGURAT en el viatge, inscrita al mateix temps que l'ASSEGURAT i assegurada per aquest mateix contracte, sempre que l'anul·lació tingui el seu origen en una de les causes enumerades anteriorment i, a causa d'això, l'ASSEGURAT hagi de viatjar sol.
- 5.3. Avaria o accident en el vehicle propietat de l'ASSEGURAT que impossibiliti a l'ASSEGURAT iniciar el viatge.

No obstant l'anterior, i sempre que no es procedís a l'anul·lació del viatge per part de l'ASSEGURAT, l'ASSEGURADOR garantirà el reemborsament de les despeses raonables i justificades del lloguer d'un vehicle per continuar el seu viatge com estava inicialment previst.

L'import màxim a abonar per part de l'ASSEGURADOR serà el menor dels següents imports:

a) El 50% del cost de les despeses d'anul·lació que s'haguessin generat si s'hagués anul·lat dit viatge en el moment de l'accident o avaria, o bé

b) El 50% de la suma assegurada de la garantia d'anul·lació del viatge

Aquesta cobertura no podrà ser acumulada ni complementària a la garantia d'anul·lació de viatge.

En cas de produir-se l'anul·lació del viatge per alguna de les altres causes reflectides en les condicions de la pòlissa, i ja s'hagués indemnitzat per aquesta cobertura, es procedirà a descomptar de l'import total de les despeses d'anul·lació generades la quantia abonada amb càrrec a aquesta cobertura.

- 5.4. Robatori de la documentació o equipatge que impedeixi a l'ASSEGURAT iniciar el viatge.
- 5.5. Cancel·lació de cerimònia de noces, sempre que el viatge assegurat fos un viatge de nuvis o lluna de mel.
- 5.6. Obtenció d'un viatge i/o estada similar al contractada, de forma gratuïta, en un sorteig públic i davant Notari.
- 5.7. Concessió de beques oficials que impedeixin la realització del viatge.
- 5.8. Canvi d'escola amb el curs escolar ja iniciat, de l'Assegurat o fills que convisquin amb ell.

En el cas que, per qualsevol de les causes previstes en aquest apartat de DESPESES PER ANUL·LACIÓ DE VIATGE, l'ASSEGURAT faci una cessió d'aquest en favor d'una altra persona, es garanteixen les despeses addicionals que es produeixin pel canvi de titular de la reserva.

També es cobreixen les despeses suplementàries a càrrec de l'ASSEGURAT per canvis de data per posposar el viatge, sempre que no siguin superiors a les despeses produïdes en cas d'anul·lació.

EXCLUSIONS

No es garanteixen les anul·lacions que tinguin origen en:

- a) Tractaments estètics, revisions periòdiques, cures, contraindicacions de viatges aeris, vacunacions, la impossibilitat de seguir en determinades destinacions el tractament mèdic preventiu aconsellat, la interrupció voluntària d'embarassos.
- b) Malalties psíquiques, mentals i depressions sense hospitalització o que justifiquin una hospitalització inferior a set dies.
- c) Malalties que estiguin essent tractades o tinguin cures mèdiques dins els 30 dies previs, tant a la data de reserva del viatge com a la data d'inclusió en l'assegurança, tret del que s'indica en els punts 1.3 i 1.5.
- d) En general totes les anul·lacions que es produeixin com a conseqüència de causes ocorregudes en el moment de contractació de la pòlissa, conegudes pel PRENEDOR i/o l'ASSEGURAT.
- e) La participació en apostes, duels, crims, baralles, tret de casos de legítima defensa
- f) Terrorisme.
- g) La no-presentació dels documents indispensables en qualsevol viatge, com ara passaport, visats, bitllets, carnet o certificats de vacunació.
- h) Complicacions de l'estat d'embaràs, tret del que s'indica en els punts 1.6, 1.7 i 1.8.
- i) Els sinistres que tinguin per causa les irradiacions procedents de la transmutació o la desintegració nuclear o la radioactivitat, i també els derivats d'agents biològics o químics.
- j) Pandèmies.

DISPOSICIONS ADICIONALS

En compliment de lo disposat a l'article 96 de la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores, així com en el seu reglament de desenvolupament, s'informa:

-Que aquesta Entitat publicarà amb caràcter anual un informe sobre la seva situació financera i de solvència, d'acord amb els continguts, forma i terminis per a la publicació determinats en el reglament de desenvolupament de la Llei d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores.

-Que no és d'aplicació la normativa espanyola en cas de liquidació de l'entitat asseguradora.

PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Hem elaborat aquest resum per facilitar-ne el maneig. Reviseu la versió completa que podeu trobar en tot moment actualitzada al nostre web, apartat "Política de protecció de dades" <https://www.ergo-segurosdeviaje.es/clausula-de-proteccion-de-datos/>

QUI TRACTA LES VOSTRES DADES?

El responsable del tractament de les dades és ERGO SEGUROS DE VIAJE, SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante ERGO Seguros de Viaje).

Hem nomenat una persona encarregada de salvaguardar la vostra privacitat a la nostra entitat (el delegat de Protecció de Dades o "DPD"), davant el qual podreu presentar qualsevol reclamació o sol·licitar l'aclariment de qualsevol dubte. El podeu contactar a l'adreça Av. Isla Graciosa, 1, 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid o al correu electrònic dpd@ergo-segurosdeviaje.es

AMB QUINES FINALITATS ES TRACTEN LES VOSTRES DADES?

Per complir les nostres obligacions, i així necessàriament es tracten per (i) complir les normes, com també (ii) les pòlisses d'assegurança contractades, prenent així decisions automatitzades o fent perfils mínims o estudis en funció de cada viatge per fixar el preu de l'assegurança, o (iii) atendre les vostres sol·licituds per contractar-les; (iv) també, per fer que les vostres dades siguin anònimes per tal de complir obligacions de solvència imposades per la normativa.

Per informar-vos de les nostres ofertes, millorar la qualitat i tractar-vos de forma personalitzada, sempre que sigueu client i ens hàgiu donat les vostres dades. Per això, a més a més, en aquests casos, i permetent sempre l'exercici del dret d'oposició, per (i) trametre-us comunicacions comercials dels productes comercialitzats per la nostra entitat (productes d'assegurances) per qualsevol canal, dins la vostra expectativa raonable de privacitat basada en el vostre historial de contractació a través nostre, (ii) elaborar perfils particulars amb dades internes per poder-vos atendre millor (+ Info a l'apartat "perfilats"), (iii) actualitzar les vostres dades i enriquir-les amb dades públiques amb finalitats comercials i una millor atenció al client, (iv) o crear models de comportament a través de dades "seudonimitzades" i anònims, que també permetin ajustar-nos en tot moment a les vostres necessitats i interessos.

PER QUÈ ES TRACTEN LES VOSTRES DADES?

Els tractaments són necessaris per complir l'ordenament jurídic i els vostres contractes o sol·licituds. Les addicionals, si sou client o accepteu la nostra política de protecció de dades, es basen en el vostre consentiment, que sempre podeu revocar sense cap detriment, o en l'interès legítim, ponderat amb el dret a la vostra privacitat. Aquesta ponderació s'ha fet d'acord amb la normativa i els criteris comunicats per les autoritats en matèria de protecció de dades, sempre pensant que, amb això, podem millorar la qualitat dels nostres productes i serveis per atendre-us de manera més personalitzada i comunicar-vos les nostres ofertes.

QUI POT VEURE LES MEVES DADES?

Només ERGO Seguros de Viaje, llevat que ens hàgiu donat el vostre consentiment per a la seva cessió, o aquesta sigui imposada per una norma. També en poden ser destinataris els proveïdors d'algun servei, però això s'ha de fer sempre amb contractes i garanties subjectes als models aprovats per les autoritats. Entre els nostres proveïdors comptem amb algunes empreses vinculades, com els serveis d'assistència de DKV SERVICIOS, S.A., i d'EURO-CENTER HOLDIN, S.E. i EURO-CENTER MADRID, S.A., una multinacional líder en el seu sector, mitjançant la qual prestem els serveis d'assistència en viatge arreu del món. En aquest cas, i a través d'EURO-CENTER, es poden produir transferències de dades a països tercers fora de la Unió Europea, però això només es fa a petició vostra, perquè comuniquem la necessitat d'ajuda, quan sigui estrictament

necessari, i només quan necessiteu comptar amb l'assistència mèdica o material que hàgiu contractat, ja que així complim i executem el contracte d'assegurança. A més, en ocasions, amb això protegim els vostres interessos vitals o de la resta d'assegurats.

En el cas d'interès legítim, per al control del frau o per actuacions administratives internes, o quan ho hàgiu consentit, les vostres dades es poden cedir a altres sucursals d'ERGO Seguros de Viaje o a empreses del Grup ERGO al qual pertanyem.

Al nostre web podeu veure un llistat de les categories de proveïdors i de les empreses del grup.

DURANT QUANT TEMPS CONSERVEM LES VOSTRES DADES?

Llevat que ens hàgiu donat el consentiment, únicament conservem les vostres dades mentre sigueu client o mantinguem la relació. A partir d'aquest moment, només s'han de conservar degudament bloquejades (és a dir, a disposició de les autoritats corresponents i per a la defensa de l'entitat) les dades mínimes necessàries relatives a les operacions i transaccions efectuades per poder atendre qualsevol reclamació mentre no hagi prescrit. Normalment els terminis aplicables són de 10 anys per a la Llei de prevenció de blanqueig de capitals, en el cas que sigui aplicable, i de 5 anys per atendre les reclamacions per les pòlisses d'assegurança de viatge, que inclouen danys a persones. Transcorreguts aquests terminis se'n procedeix a la cancel·lació final.

Si no sou client i heu fet alguna sol·licitud de contractació, conservem les vostres dades mentre l'oferta lliurada estigui vigent o, en el cas que, si no s'ha fixat un termini, estableixi el termini legal.

QUINS DRETS TINC?

Podeu accedir, rectificar, cancel·lar les vostres dades, oposar-vos a l'ús de les dades, revocar els vostres consentiments, com també altres drets reconeguts per la normativa com el dret de portabilitat, limitació del tractament o presentar reclamació a l'Agència de Protecció de Dades o al nostre delegat de Protecció de Dades. A més, si es prenen decisions automatitzades que us afectin, sempre podeu sol·licitar intervenció humana per revisar-les, i sempre podeu oposar-vos a qualsevol tractament, o revocar el consentiment sense cap perjudici per a vosaltres.

Podeu exercir els vostres drets enviant-nos una carta adjuntant còpia del DNI, o document oficial equivalent, amb l'assumpte "PROTECCIÓ DE DADES" a l'adreça següent: Av. Isla Graciosa 1. 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, o l correu electrònic dpd@ergo-segurosdeviaje.es

Més informació en el document "Informació complementària" que trobareu a l'apartat de "Protecció de Dades" del nostre web www.ergo-segurosdeviaje.es

SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

De conformitat amb el que disposa l'Ordre ECO/734/2004, aquesta Entitat asseguradora disposa d'un **Servei d'Atenció al Client**, que resoldrà, en el termini màxim de dos mesos des de la data de la presentació, les queixes o les reclamacions formulades pel prenedor, als assegurats o els seus beneficiaris, o tercers perjudicats, que puguin derivar de l'aplicació d'aquest contracte d'assegurança.

Les queixes i les reclamacions es formularan mitjançant escrit dirigit al **Servei d'Atenció al Client** de l'Entitat, a la seva adreça a Av. Isla Graciosa, núm. 1, 28703 - San Sebastián de los Reyes (Madrid) ; o per correu electrònic a l'adreça sac@ergo-segurosdeviaje.es

A aquest efecte, s'entén per **Queixa** la qüestió que fa referència al funcionament dels serveis prestats als assegurats per l'ASSEGURADOR, motivada per retards, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació incorrecta que s'observi en el funcionament de l'entitat.

S'entén per **Reclamació** la presentada pels assegurats que posi de manifest, amb la pretensió d'obtenir la restitució del seu interès o dret, fets concrets referits a accions o omissions de la Companyia que, al seu entendre, suposin per a qui les formula un perjudici per als seus interessos o drets per incompliment de contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos.

En el cas de disconformitat amb la resolució emesa pel Servei d'Atenció al Client, o manca de resposta en el termini de dos mesos abans indicat, i d'acord amb el que estableix l'Ordre ECC/2502/2012, es pot presentar la queixa o la reclamació al Servei de Reclamacions de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

El sotassinat reconeix rebre en la mateixa data i prèviament a la signatura del contracte, tota la informació necessària en el Reglament de desenvolupament de la Llei de Ordenació, Supervisió i Solvència de les de les Entitats Asseguradores i Reaseguradoras

Llegit i conforme pel Prenedor de l'Assegurança, que accepta de forma expressa les clàusules limitadores i excloents, contingudes en les Condicions Generals, Particulars i Especials d'aquesta pòlissa.



ERGO SEGUROS DE VIAJE,
Sucursal en España

EL CONTRATANTE

Domicilio: Avda. Isla Graciosa, 1
28703 San Sebastián de los Reyes (MADRID)
Tel. 91 344 17 37 Fax: 91 457 93 02
contacto@ergo-segurosdeviaje.es

Inscripción 1ª en el Registro Mercantil de Madrid
el 27 VIII 2015
Hoja M-602242. Folio 123 Tomo 33.458