

CONDICIONES GENERALES

Seguro de viaje

ASISTENCIA Y TELECONSULTA IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A.

Estas Condiciones Generales le permitirán conocer con detalle el marco del contrato que usted establece con AWP P&C SA, Sucursal en España (en adelante ALLIANZ TRAVEL) al suscribir este seguro. Lea atentamente esta póliza, incluyendo las exclusiones de la misma.

Si tuviera usted cualquier consulta o trámite, ALLIANZ TRAVEL pone a su disposición su Centro de Atención Telefónica a través del número +34 91 325 55 47 y su página web www.allianz-assistance.es, donde encontrará toda la información que precise.

RECOMENDACIONES DE VIAJE

Lleve siempre consigo el teléfono de ALLIANZ TRAVEL y el número de su póliza.

¿Cómo utilizar su póliza?

Ante cualquier emergencia o necesidad de utilizar la póliza póngase en contacto con ALLIANZ TRAVEL en el teléfono +34 91 904 81 45 desde España y 34 91 452 29 14 desde el extranjero. Facilite siempre su nombre, número de póliza, lugar en el que se encuentra y teléfono de contacto.

Accidente o enfermedad: si es una emergencia, acuda inmediatamente a un centro hospitalario adecuado. Si no es una emergencia llame primero a ALLIANZ TRAVEL.

Tenga en cuenta que el nivel de calidad de los servicios sanitarios dependerá del grado de desarrollo del país en el que precise atención médica.

Pérdida definitiva o extravío, destrucción del equipaje facturado en vuelo:

- Antes de salir de la zona de recogida de equipajes solicite el **Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.)**.
- Haga una relación del contenido de su equipaje.

Robo, pérdida o daños a su equipaje entregado a la custodia del transportista:

- Debe denunciar el hecho ante la policía en el lugar y fecha de ocurrencia, haciendo constar la relación de objetos robados y su valoración económica. Obtenga un certificado de dicha denuncia.
- Debe presentar una **reclamación por escrito** ante la compañía transportista cumpliendo los plazos establecidos por cada compañía. Conserve copia de la misma.
- Obtenga certificado de la compañía transportista, donde se indique la cantidad que en concepto de indemnización asume
- Haga una relación del contenido de su equipaje.

Robo de su equipaje o efectos personales no facturados:

Debe denunciar el hecho ante la policía en el lugar y fecha de ocurrencia, haciendo constar la relación de objetos robados y su valoración económica. Obtenga un certificado de dicha denuncia.

Demora en la salida del medio de transporte o pérdida de conexiones:

- Debe presentar una reclamación por escrito ante la compañía transportista cumpliendo los plazos establecidos por cada compañía.
- Obtenga un certificado del transportista que refleje la hora de salida real y causa de la demora.
- Guarde las facturas de los gastos adicionales incurridos durante la demora.

Teleconsulta:

El uso de la Plataforma de Teleconsulta requiere el registro previo como usuario mediante la cumplimentación del formulario existente al efecto, donde el Asegurado declarará ser mayor de edad; tener plena capacidad; que los datos facilitados son ciertos y reales; que acepta los Términos y Condiciones de Uso de dicha Plataforma así como la Política de Privacidad y de Cookies.

ÍNDICE

- I. Definiciones.
- II. Definiciones específicas para la garantía de Teleconsulta.
- III. Disposiciones Comunes.
- IV. Garantía de Asistencia – Repatriación.
- V. Garantía de Equipajes.
- VI. Garantía de Teleconsulta.

CONDICIONES GENERALES

El presente contrato de Seguro se rige por lo dispuesto en:

- Ley de Contrato de Seguro 50/80, de 8 de Octubre (B.O.E. 17-10-80) y modificaciones posteriores.
- Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y reaseguradoras.
- Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y reaseguradoras.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y modificaciones posteriores.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto Legislativo 7/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto refundido del Estatuto Legal del Consorcio de Compensación de Seguros.
- Cualquier otra norma que durante la vida de esta Póliza pueda ser aplicable, así como por lo convenido en las presentes Condiciones Generales, Particulares y en su caso Especiales.

Este contrato se celebrará en Régimen de Derecho de Establecimiento.

DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LAS CONTRATACIONES A DISTANCIA

Para el supuesto de haber suscrito el seguro a distancia, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, le informamos que si el seguro tiene una duración superior a un mes, el tomador podrá desistir de este contrato en el plazo de catorce días naturales contados

desde la fecha de la contratación, siempre que el contrato no haya sido ejecutado con anterioridad al ejercicio de este derecho.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el tomador deberá remitir una carta por correo certificado o cualquier otro medio que deje constancia de la fecha de su envío y recepción al Departamento de Soporte Comercial y Servicio al Cliente de AWP P&C SA, Sucursal en España, Calle Ramírez de Arellano 35, 28043 de Madrid, o bien por correo electrónico a devoluciones.es@allianz.com

Si el tomador opta por desistir de este contrato, deberá abonar la parte proporcional de prima correspondiente al servicio efectivamente prestado hasta la fecha de ejercicio de este derecho. AWP P&C SA, Sucursal en España le reintegrará, en el plazo de los 30 días siguientes a la recepción de su solicitud, la parte correspondiente de prima no consumida.

Ejecutado el contrato de seguro celebrado a distancia, o transcurrido el plazo habilitado de 14 días naturales contados desde la fecha de contratación, decaerá el derecho del tomador a desistir del contrato, quedando obligado al pago de la totalidad de la prima pactada.

I. DEFINICIONES.

En este contrato se entiende por:

- **ASEGURADOR** es AWP P&C SA, Sucursal en España, con domicilio social en Calle Ramírez de Arellano 35, 3ª planta, 28043 Madrid y con N.I.F. W0034957A. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 26.138, Folio 140, Sección 8, hoja M-471120 e inscrita en el Registro Especial de Entidades Aseguradoras en España con el N° E0202.

Se trata de la persona jurídica que asume el riesgo contractualmente pactado, correspondiendo el control y supervisión de la actividad a:

- El Estado miembro a quien corresponde el control del ASEGURADOR es FRANCIA y la Autoridad a quien corresponde dicho control es la "Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution", 61 rue Taitbout, 75436 París Cedex 09.
- La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía y Hacienda, conforme al artículo 115 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y reaseguradoras.

La normativa española no resulta de aplicación a la eventual liquidación de las entidades Aseguradoras, tal y como se indica en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades Aseguradoras y reaseguradoras.

- **TOMADOR DEL SEGURO** es la persona física o jurídica con residencia habitual en España que suscribe el contrato con el Asegurador y a la que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado. En caso que el tomador sea una persona física o jurídica con residencia habitual fuera de España, la duración del contrato no podrá ser superior a cuatro meses contados desde la fecha de emisión del mismo.
- **ASEGURADO** es la persona física con residencia habitual en España, que contrate el seguro en el momento de facturar un vuelo comercializado por IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. (en adelante IBERIA) y que figure relacionada en las Condiciones Particulares. En defecto del tomador, asume las obligaciones derivadas del contrato.
- **DOMICILIO** es aquel en el que el Asegurado tiene su residencia habitual y que figura en la Condiciones Particulares de la póliza.
- **PRIMA** es el precio del seguro. El recibo contendrá además los recargos e impuestos que sean de legal aplicación.
 - **Impuestos sobre Primas de Seguros**
 - **Recargos Consorcio Compensación de Seguros.**
 - Recargo destinado a financiar las funciones de liquidación de entidades Aseguradoras
 - Recargo sobre riesgos extraordinarios
- **SINIESTRO** es todo hecho que sea susceptible de estar garantizado por el presente seguro. Se considera que constituye un sólo y único siniestro, el acontecimiento o serie de acontecimientos dañosos debidos a una misma causa original con independencia del número de reclamantes o reclamaciones formuladas.
- **FRANQUICIA** es la cantidad que en cada siniestro y según lo pactado en la póliza para cada uno de los riesgos cubiertos, sea a cargo del Asegurado.
- **PÓLIZA** es el documento que contiene las condiciones reguladoras del seguro. Forman parte integrante de la póliza: las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares, que individualizan el riesgo y recogen las

cláusulas que por voluntad de las partes completan o modifican las Condiciones Generales dentro de lo permitido por la Ley, las condiciones especiales y los suplementos o anexos que se emitan a la misma para complementarla o ampliarla.

- **EPIDEMIA** es la aparición de una enfermedad infecciosa que se manifiesta en un número elevado de personas, en una región localizada y en un tiempo relativamente próximo, así reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) o por una Autoridad Gubernamental oficial en su país de residencia o en el lugar de destino de su viaje.
- **PANDEMIA** es la aparición de una epidemia que afecta a más de un continente, en la que los contagios se producen por transmisión comunitaria y no por importación, siendo reconocida como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) o por una Autoridad Gubernamental oficial en su país de residencia o en el lugar de destino de su viaje.
- **CUARENTENA MEDICA** es la reclusión o aislamiento obligatorio indicado por un profesional médico, a fin de detener la propagación de una enfermedad contagiosa a la que el Asegurado o un compañero de viaje ha estado directamente expuesto.
- **SUMA ASEGURADA** es la cantidad fijada en las Condiciones Particulares, o en su caso en las Generales y Especiales, que constituye el límite máximo de la indemnización a pagar por el Asegurador en cada siniestro.
- **VIAJE** se entenderá por viaje, todo desplazamiento realizado fuera del domicilio habitual del Asegurado, desde la salida de éste hasta el regreso al mismo.
- **FAMILIARES:** se consideran familiares únicamente los cónyuges, parejas de hecho, hijos, padres, abuelos, nietos, hermanos, suegros, yernos, nueras y cuñados del Asegurado, salvo lo dispuesto para cada cobertura. Además tendrán esta condición los tutores legales del Asegurado.
- **EQUIPAJE** son los objetos de uso personal necesarios en el transcurso del viaje.

II. DEFINICIONES ESPECÍFICAS PARA LA GARANTÍA DE TELECONSULTA

- **TÉRMINOS** significa las condiciones generales de uso del sitio web, que el Asegurado debe aceptar para acceder a los contenidos de la Plataforma de Teleconsulta y beneficiarse de los servicios.
- **CUENTA PERSONAL** significa la cuenta creada por el asegurado en su primera conexión a la Plataforma y que le permite acceder a su área segura privada para la provisión de los servicios y el acceso al contenido.
- **PLATAFORMA** significa la herramienta para implementar los servicios asociados con una organización médica, un servicio telefónico, un espacio web seguro;
- **PROFESIONAL** significa cualquier Médico, Enfermera/o graduados y/o encargado de Asistencia involucrado en la prestación de los Servicios;
- **PROFESIONAL DE LA SALUD** significa cualquier Médico, Enfermera/o graduados involucrados en la prestación de los Servicios;

- **SERVICIOS** significa el servicio de Teleconsulta y los servicios asociados puestos a disposición del asegurado en el marco de la Plataforma, e implementados por los Profesionales. Por lo que respecta a éstos últimos (servicios asociados) se trata exclusivamente de servicios de ayuda informática de incidencias en la Plataforma de Teleconsulta, contando con un horario específico de atención al asegurado de lunes a viernes de 9:00 a 20:00, festivos locales españoles incluidos;
- **SERVICIO DE TELECONSULTA** significa el servicio de consulta (telemedicina) médica de forma remota, a través de videoconferencia o servicio telefónico disponible para el asegurado en el marco de la Plataforma.

Si el contenido de la póliza difiere de la proposición de seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro podrá reclamar a la Entidad Aseguradora en el plazo de un mes a contar desde la entrega de la póliza para que subsane la divergencia existente. Transcurrido dicho plazo sin efectuar la reclamación, se estará a lo dispuesto en la póliza.

III. DISPOSICIONES COMUNES.

Objeto del seguro.

Consistirá en poner una ayuda a disposición del Asegurado, cuando este se encuentre en dificultades durante desplazamientos o ausencias de su domicilio o lugar de residencia habitual, a consecuencia de un suceso fortuito en los casos y condiciones previstas en el contrato.

Entrada en vigor y duración del contrato de seguro.

El contrato entrará en vigor a las 00:00 horas del día indicado en las Condiciones Particulares como fecha de emisión y finalizará cuando termine el efecto de las garantías cubiertas, acorde con lo indicado en el párrafo siguiente.

Efecto de las garantías.

Las garantías tomarán efecto, una vez pagada la prima, desde el momento de salida del viaje fijado en las Condiciones Particulares, hasta el día indicado en las Condiciones Particulares como fecha de finalización del mismo, siempre que no exceda de 92 días consecutivos. **En caso de ser un billete de sólo ida, no podrá exceder de 3 días consecutivos.**

Sólo serán de aplicación para viajes que lleven incluidos el vuelo con IBERIA.

Ámbito territorial.

Las coberturas garantizadas por esta póliza serán válidas para vuelos con destino a cualquier parte del Mundo.

Las garantías de asistencia serán válidas únicamente, a más de 30 Km del domicilio del Asegurado, 15 Km en las Islas Canarias e Islas Baleares. La garantía de equipajes no será de aplicación en el lugar de residencia principal o secundaria del Asegurado.

La garantía específica de Teleconsulta será válida únicamente durante las fechas del viaje, tal y como se define en esta póliza, no siendo de aplicación en el lugar de residencia principal ni secundario del Asegurado.

Pago de la prima.

El tomador del seguro está obligado al pago de la prima en el momento de la formalización del contrato y en cualquier caso antes del inicio del viaje.

La prima deberá abonarse en el domicilio de la Compañía Aseguradora. Si por culpa del tomador del seguro, la prima no ha sido pagada, ALLIANZ TRAVEL tiene derecho a resolver el contrato o a exigir el pago de la prima debida.

En todo caso, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, ALLIANZ TRAVEL quedará liberada de toda obligación.

Siniestros.

En caso de siniestro deberá ponerlo en conocimiento de ALLIANZ TRAVEL inmediatamente de ocurrido.

- **Si el siniestro corresponde a las coberturas de la garantía de Asistencia-Repatriación**, deberá llamar al teléfono en España, +34 91 904 81 45 y desde el extranjero al 34 91 452 29 14 (atendido permanentemente las 24 horas del día durante todos los días del año), indicando el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa. Las llamadas telefónicas desde el extranjero se solicitarán por el sistema de cobro revertido, es decir, sin coste alguno para el asegurado.
- **Si el siniestro fuera del resto de garantías** podrá ponerlo en conocimiento de ALLIANZ y hacer seguimiento online del mismo a través de nuestro portal www.allianz-protection.com; Asimismo, y en caso de que no fuera posible declarar el siniestro por esta vía, podrá ponerlo en conocimiento de ALLIANZ TRAVEL a través del correo electrónico travel.es@allianz.com. El siniestro deberá ser comunicado dentro del plazo máximo de 7 días. Pasado este plazo, ALLIANZ TRAVEL podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de comunicación.
- **Si el siniestro corresponde a la cobertura de teleconsulta**, el mismo será prestado durante las 24 horas del día, todos los días del año para el caso de tratarse de Medicina General. Para el caso de tratarse de la especialidad de pediatría, el mismo puede estar sujeto a la disponibilidad de agendas y horarios de atención del médico, que en todo caso será en horario de lunes a domingo de 9h a 21h, por lo que será preciso solicitar cita previa.

El Asegurado deberá emplear todos los medios a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro.

El Departamento de Siniestros de ALLIANZ TRAVEL, una vez tenga conocimiento de la ocurrencia del siniestro, le enviará un formulario o requerimiento de documentación que deberá rellenar. En el mismo se le indicará la relación de documentos que necesariamente deberá aportar para que el siniestro pueda ser indemnizado. En cualquier caso siempre se adjuntarán los justificantes, facturas, recibos, certificados y denuncias originales así como los informes médicos y demás documentación que justifique tanto la ocurrencia de hechos amparados bajo esta póliza, como el haber incurrido en gastos indemnizables bajo la misma.

Deberá el Asegurado en todos los casos comunicar a ALLIANZ TRAVEL las garantías suscritas con otros Aseguradores para el mismo riesgo.

Las prestaciones no solicitadas durante el transcurso del viaje o que no hayan sido organizadas por ALLIANZ TRAVEL no darán derecho a reembolso o indemnización compensatoria alguna. Solo darán derecho a reembolso los siniestros para los que se contemple esta posibilidad.

A continuación le facilitamos las pautas que debe seguir específicamente según el siniestro que Usted sufra. Estas

pautas pueden encontrarse complementadas con otras que se indiquen en los apartados correspondientes a cada garantía:

- **En caso de siniestro de responsabilidad civil,** deberá transmitir inmediatamente a ALLIANZ TRAVEL todos los avisos, citaciones, requerimientos, cartas, emplazamientos y en general, todos los documentos judiciales o extrajudiciales que con motivo de un hecho del que derive responsabilidad cubierta por el seguro le sean dirigidos a usted o al causante del mismo.

Salvo pacto en contrario, en caso de hechos cubiertos por la presente póliza, ALLIANZ TRAVEL tomará la dirección de todas las gestiones relacionadas con el siniestro, actuando en nombre del tomador del seguro o del causante de los hechos, y tratará con los perjudicados o sus derechohabientes, indemnizándolos si hubiese lugar.

Si no se alcanzase una transacción, ALLIANZ TRAVEL proseguirá con sus Abogados y Procuradores la defensa del tomador o del causante de los hechos en cuanto a las acciones civiles, a cuyo fin el defendido deberá facilitar los poderes necesarios. En cuanto a las acciones penales, el Asegurador podrá asumir la defensa con el consentimiento del defendido.

Si el Asegurado fuese condenado, el Asegurador resolverá sobre la conveniencia de recurrir ante el Tribunal Superior competente. No obstante, si el Asegurador estimara improcedente el recurso, lo comunicará al interesado, quedando éste en libertad de interponerlo por su cuenta y el Asegurador obligado a reembolsarle de todos los gastos ocasionados hasta el límite de la economía lograda, si el recurso obtuviere una resolución beneficiosa. ALLIANZ TRAVEL satisfará la indemnización conforme se indica a continuación:

- Como norma general, deberá satisfacerla al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, el importe de los daños que resulten del mismo. Las partes pueden acordar la sustitución del pago de la indemnización por la reparación o reposición del objeto siniestrado.
 - Cuando haya existido dictamen pericial y éste no haya sido impugnado, la abonará en un plazo de cinco días.
 - Si el dictamen pericial fuese impugnado, el Asegurador abonará el importe mínimo de lo que pueda deber según las circunstancias por él conocidas.
 - En cualquier supuesto, dentro de los cuarenta días siguientes a la recepción de la declaración de siniestro, el Asegurador abonará el importe mínimo de lo que pueda deber según las circunstancias por él conocidas.
- **En caso de robo de equipaje,** deberá presentar denuncia el mismo día de la ocurrencia de los hechos ante las autoridades de policía más próximas al lugar del delito, haciendo constar en la misma una relación del contenido de su equipaje así como su valoración económica.
 - **En caso de destrucción total o parcial del equipaje** durante el traslado por una empresa de transporte público de viajeros, deberá presentar el documento acreditativo facilitado por la empresa transportista.
 - **En caso de pérdida de equipaje** durante el traslado por una empresa de transporte público de viajeros,

deberá presentar un certificado que constate los hechos, emitido por la empresa transportista.

- **En el supuesto de equipaje facturado en vuelo** y si se produce la pérdida, extravío o destrucción, antes de salir de la zona de recogida de equipajes solicite el Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.).
- **En caso de servicio de teleconsulta,** el mismo será prestado durante las 24 horas del día, todos los días del año para el caso de tratarse de Medicina General. No obstante dicho servicio puede estar sujeto a la disponibilidad de agendas y horarios de atención del médico en la especialidad de pediatría, que en todo caso será en horario de lunes a domingo de 9h a 21h, por lo que sería preciso solicitar cita previa.

Para las Teleconsultas que no estén sujetas a disponibilidad de agendas y horarios de atención del médico, esto es exclusivamente Medicina General, el asegurado deberá acceder a la Plataforma, a través de su espacio personal, y solicitar un servicio. Se mantendrá conectado en la sala de espera virtual hasta ser atendido por el profesional asignado.

Para las Teleconsultas en la especialidad de pediatría, las cuales están sujetas a disponibilidad de agendas y horarios de atención del médico, el asegurado deberá solicitar cita en este servicio a través de la Plataforma tecnológica.

En la fecha y hora de la cita, el asegurado deberá conectarse a la Plataforma para establecer contacto con el médico e iniciar la videoconsulta, siguiendo las demás instrucciones facilitadas en cada momento

Otros Aseguradores.

El Asegurado deberá en todo caso, y conforme a lo establecido en la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, en el momento de la declaración de siniestro o bien durante la tramitación del mismo, declarar a ALLIANZ TRAVEL las garantías suscritas para el mismo riesgo con otras Entidades Aseguradoras.

Responsabilidad.

No se imputará responsabilidad a ALLIANZ TRAVEL por la demora o no cumplimiento de la prestación de los servicios garantizados en aquellos casos en que la demora o incumplimiento haya sido motivado como consecuencia de:

- Huelgas.
- Explosiones.
- Revueltas.
- Movimientos populares.
- Motines.
- Cuarentena.
- Restricción de la libre circulación.
- Sabotajes.
- Terrorismo.
- Guerra civil o extranjera, declarada o no.
- Efectos de la radioactividad o cualesquiera otros casos fortuitos o de fuerza mayor.

Subrogación.

ALLIANZ TRAVEL se subroga, hasta el total del coste de los servicios prestados por ella, en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra toda persona física o jurídica, responsable de los hechos y que hayan motivado su intervención. Cuando las prestaciones realizadas en ejecución del presente contrato sean cubiertas en todo o en parte por otra Entidad Aseguradora o por cualquier otra institución o persona, ALLIANZ TRAVEL quedará subrogada en los derechos y acciones del

Asegurado frente a la citada compañía o institución. A estos efectos el Asegurado se obliga a colaborar con ALLIANZ TRAVEL prestando cualquier ayuda u otorgando cualquier documento que se pudiera considerar necesario. En cualquier caso ALLIANZ TRAVEL tendrá derecho a utilizar o a solicitar del Asegurado el reembolso del título de transporte (billete de avión, tren, etc.) que no haya sido utilizado por éste, cuando los gastos de regreso hayan corrido a cargo de ALLIANZ TRAVEL.

Extinción del contrato.

Si durante la vigencia del seguro se produjera la desaparición del interés asegurable, el contrato de seguro quedará extinguido a partir de ese mismo momento, y ALLIANZ TRAVEL tiene el derecho de hacer suya la prima no consumida.

Prescripción.

Las acciones derivadas de este contrato prescriben a los cinco años para los seguros de personas y a los dos años para los seguros de daños, desde el día en que pudieran ejercitarse.

Instancias para solución de conflictos entre las partes.

1. El Ministerio de Economía y Hacienda regula mediante la Orden ECO/734/2004, de 11 de Marzo, las actividades del Servicio de Atención al Cliente que ALLIANZ TRAVEL pone a disposición de todos sus Clientes a fin de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los tomadores, Asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores.

Las quejas y reclamaciones pueden ser presentadas a:

AWP P&C SA, Sucursal en España
SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE
Calle Ramírez de Arellano 35, 3ª planta, 28043 Madrid
O bien a atcliente.es@allianz.com

El Servicio de Atención al Cliente (SAC) resolverá dichas quejas y reclamaciones en el plazo máximo de dos meses desde la fecha de su presentación.

En caso de disconformidad con la resolución de dicho Servicio, el Cliente puede recurrir dicha resolución ante el **SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES**, siempre que haya agotado previamente la vía del SAC de la Entidad Aseguradora, presentando la misma a:

Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid

El funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente se rige por el Reglamento, aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad, al que se puede acceder en nuestra página web www.allianz-assistance.es

2. Mediante arbitraje.

Las Partes, de común acuerdo, podrán someter la solución de los conflictos que con motivo del presente contrato pudieran suscitarse, al juicio de árbitros, con arreglo a la legislación vigente.

3. Mediante competencia de jurisdicción.

Si alguna de las partes decidiese ejercitar sus acciones ante los Órganos Jurisdiccionales, será Juez competente para el conocimiento de las mismas el del domicilio del Asegurado.

IV. GARANTÍA DE ASISTENCIA – REPATRIACIÓN.

ARTÍCULO PRIMERO.- DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS INCLUIDAS.

1. **Traslado o repatriación sanitaria, en caso de enfermedad o accidente del Asegurado desplazado.**

En caso de que el Asegurado contrajese una enfermedad sobrevenida (incluidas enfermedades epidémicas o pandémicas como el COVID-19) o fuese víctima de un accidente durante la realización del viaje asegurado, el equipo médico de ALLIANZ TRAVEL determinará la mejor conducta a seguir, según la gravedad y urgencia del caso. Organizará los contactos que sean necesarios entre su equipo médico y el médico que esté tratando al Asegurado, para la prestación de la asistencia sanitaria adecuada.

En caso de urgencia y gravedad médica de la dolencia del Asegurado, y según el criterio del equipo médico de ALLIANZ TRAVEL en contacto con el médico que trate al Asegurado y de su familia, teniendo en cuenta lo que sea médicamente necesario, decidirá su transporte sanitario, organizándolo desde el lugar donde el Asegurado se encuentre hasta el centro hospitalario más próximo o adecuado para su estado de salud o hasta su domicilio, cuando no necesite hospitalización. Si el ingreso no pudiera lograrse en lugar cercano al domicilio, ALLIANZ TRAVEL, en su momento, se hará cargo del subsiguiente traslado hasta la residencia del Asegurado. ALLIANZ TRAVEL, única y exclusivamente tomará a cargo la repatriación del Asegurado hasta su domicilio en caso de que sea médicamente necesario.

En caso de afecciones que no den motivo a repatriación, el transporte se realizará por el medio más adecuado, hasta el lugar en que puedan prestarse los cuidados precisos.

Además ALLIANZ TRAVEL organizará las repatriaciones del Asegurado y de un acompañante Asegurado o de su familia (cónyuge, ascendiente, descendiente, hermano/a) asegurada, en el caso de que debido a una necesidad médica, cuya gravedad quedará a juicio del equipo médico de ALLIANZ TRAVEL, el Asegurado perdiera el medio de transporte previsto para su regreso a su domicilio habitual. En este caso será necesario que el Asegurado llame previamente a la Central de Asistencia de ALLIANZ TRAVEL solicitando la asistencia para su necesidad médica.

ALLIANZ TRAVEL tomará a su cargo los gastos suplementarios de transporte de una persona acompañante asegurada o de su familia (cónyuge, ascendiente, descendiente, hermano/a) asegurada, en la medida en que los medios inicialmente previstos para su regreso no puedan utilizarse con motivo de la repatriación del Asegurado.

Si el Asegurado una vez recuperado y sus familiares Asegurados (cónyuge, ascendiente, descendiente, hermano/a) o acompañante Asegurado, desean continuar su viaje y el estado de salud de aquel así lo permite, ALLIANZ TRAVEL se encargará de organizar su traslado hasta el lugar de destino de su viaje, siempre que el coste de este trayecto no sea superior al de la vuelta a su domicilio habitual. No obstante, no quedarán cubiertos los gastos derivados de la patología sufrida por el Asegurado si este toma la decisión de continuar al lugar de destino de su viaje.

2. **Gastos de prolongación de estancia en hotel.**

En caso de accidente o enfermedad (incluidas las enfermedades epidémicas o pandémicas como el COVID-

19) ALLIANZ TRAVEL tomará a su cargo los gastos de prolongación de estancia del Asegurado en un hotel por prescripción facultativa, con el acuerdo de su equipo médico, hasta el importe de **100 € diarios hasta un máximo de 10 días.**

Los viajes con destino Costa Rica tendrán un límite específico de 130 € diarios hasta un máximo de 14 días.

3. Desplazamiento y gastos de estancia para un familiar o acompañante.

En caso de que el equipo médico de ALLIANZ TRAVEL prevea una hospitalización del Asegurado durante más de 5 días, 3 días en el caso de menores o discapacitados, **y siempre que estuviese solo**, ALLIANZ TRAVEL tomará a su cargo:

- Un billete de ida y vuelta, tren primera clase o avión clase turista, para que una persona se traslade junto al Asegurado.
- Los gastos de estancia en hotel para un familiar o acompañante desplazado hasta el límite de **100 € diarios hasta un máximo de 10 días. Los viajes con destino Costa Rica tendrán un límite específico de 130 € diarios hasta un máximo de 14 días.**

4. Repatriación del Asegurado fallecido.

En caso de fallecimiento del Asegurado debido a un accidente o a una enfermedad (incluidas las enfermedades epidémicas o pandémicas como el COVID- 19), ALLIANZ TRAVEL tomará a su cargo:

- Los gastos de transporte del cuerpo, desde el lugar del fallecimiento al de su inhumación.
- Los gastos de acondicionamiento necesarios para el transporte, con el límite máximo de **600 €.**
- Los gastos suplementarios del transporte de los miembros de su familia Asegurados (cónyuge o pareja de hecho, ascendiente, descendiente, hermano/a) o de un acompañante también Asegurado, en la medida en que los medios inicialmente previstos para su regreso a su lugar de residencia no puedan utilizarse con motivo de la repatriación del Asegurado.

5. Regreso anticipado por enfermedad grave, accidente grave o fallecimiento de un familiar en España.

En caso de enfermedad grave, accidente grave o fallecimiento de los familiares del Asegurado en España, tal como se definen en esta póliza, ALLIANZ TRAVEL tomará a su cargo un billete de vuelta, para el Asegurado y para cada uno de los miembros de la familia (cónyuge o pareja de hecho, ascendiente, descendiente, hermano/a) o un acompañante, siempre que estén Asegurados, en tren primera clase o avión clase turista.

A petición de éstos, los billetes de vuelta podrán ser sustituidos por uno de ida y vuelta para un único miembro de la familia. **No serán reembolsables los regresos anticipados no solicitados o que no hayan sido organizados por ALLIANZ TRAVEL.**

Por enfermedad grave se entiende una alteración de salud constatada por un profesional médico, que implique hospitalización como mínimo de 24 horas y conlleve riesgo de muerte inminente, incluyéndose aquellos supuestos en los que hayan sido diagnosticados con la una **enfermedad epidémica o pandémica como el COVID-19.**

Por accidente grave se entiende un daño corporal no intencional proveniente de la acción imprevista de una causa exterior que, a juicio de un profesional médico, implique hospitalización.

El Asegurado deberá aportar los justificantes o certificados del hecho que hubiera producido la interrupción del viaje, fundamentalmente los informes médicos.

6. Regreso anticipado por perjuicios graves en el domicilio principal o local profesional del Asegurado.

En caso de robo, incendio, fuga de agua o de gas en su residencia principal o en su local profesional, si el Asegurado es explotador directo o si ejerce en el mismo una profesión liberal, ALLIANZ TRAVEL tomará a su cargo un billete de ida y vuelta, en tren primera clase o avión clase turista, para que el Asegurado se traslade al lugar de su domicilio principal o local profesional afectado. No serán reembolsables los regresos anticipados no solicitados o que no hayan sido organizados por ALLIANZ TRAVEL.

El Asegurado deberá aportar los justificantes o certificados del hecho que hubiera producido la interrupción del viaje (informe de bomberos, denuncia en la policía, informe de la compañía de seguros o documentación similar).

7. Gastos médicos.

ALLIANZ TRAVEL tomará a su cargo el pago o reembolso de los gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización originados, es decir los provocados y producidos **durante un viaje fuera del país de residencia habitual**, incluidos los que se deriven del diagnóstico de una **enfermedad epidémica o pandémica como el COVID-19**, siempre que el Asegurado no hubiera realizado su viaje **contra el consejo del Gobierno de su país de origen o contra el consejo de la Autoridad Local correspondiente en su destino de viaje.**

Los límites máximos serán los indicados a continuación:

- **Europa y países limítrofes del Mediterráneo: 15.000 € (franquicia 50 €).**
- **Resto del Mundo (excepto USA y Canadá): 60.000 € (franquicia 50 €).**
- **USA y Canadá: 100.000 € (franquicia de 85 €).**

Igualmente, quedarán cubiertos los gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización producidos **en el país de residencia habitual**, en los mismos términos anteriormente recogidos, hasta el límite máximo de **600 € (franquicia de 20 €).**

8. Gastos odontológicos de urgencia.

ALLIANZ TRAVEL, tomará a cargo el pago o reembolso de los gastos odontológicos que por infección, trauma o dolor, requieran un tratamiento de urgencia, siempre que se produzcan fuera del país de residencia habitual hasta el límite máximo de **100 €.**

9. Indemnización por pérdida de enlaces por retraso del medio de transporte.

Si como consecuencia del retraso en la llegada del medio de transporte público original a un aeropuerto donde el Asegurado debiera enlazar con un posterior vuelo para continuar su viaje hasta el destino final, éste perdiera el enlace o quedase sin posibilidad de presentación a su salida, la compañía indemnizará al Asegurado contra la presentación de facturas, a elección de éste, bien por los gastos de hotel y manutención producidos durante la

espera al siguiente enlace, o bien por el billete de transporte de un nuevo enlace al punto de destino o regreso al lugar de origen, hasta un límite de **150 € para vuelos europeos y 300 € para vuelos por el resto del mundo.**

Será necesario para la tramitación del pago la presentación de los documentos justificativos emitidos por la Entidad Titular del medio de transporte público que certifiquen el retraso, así como el original de las facturas de los gastos realizados.

Esta indemnización tendrá lugar siempre que la misma no haya sido asumida por la Compañía porteadora.

10. Demora de la salida del medio de transporte.

Cuando la salida del medio de transporte público elegido por el Asegurado para viajar se demore como mínimo 6 horas, el Asegurador abonará contra la presentación de facturas, los gastos de hotel, manutención y transporte generados durante la espera y satisfechos hasta la salida del mismo con los siguientes límites:

- **Hasta 50 € si la demora fuera superior a 6 horas.**
- **Hasta 100 € si la demora fuera superior a 12 horas.**
- **Hasta 150 € si la demora fuera superior a 18 horas.**
- **Hasta 250 € si la demora fuera superior a 24 horas.**

Será necesario para la tramitación del pago la presentación de los documentos justificativos emitidos por la Entidad Titular del medio de transporte público, que certifiquen el retraso. Esta indemnización tendrá lugar siempre que la misma no haya sido asumida por la Compañía porteadora.

Quedan excluidos los gastos realizados en lugar diferente al que se produzca la demora.

No quedarán cubiertas por la presente garantía las cancelaciones de salida del medio de transporte, es decir, la no realización del viaje del medio de transporte programado y en el que había reservada al menos una plaza.

11. Transmisión de mensajes urgentes.

Derivados de las garantías contempladas en el presente contrato, que se emitan a través de la Central de Asistencia 24 horas, o que el Asegurado realice directamente. Si el propio Asegurado los transmite directamente, ALLIANZ TRAVEL sólo se hará cargo de los gastos que se deriven de su emisión previa presentación por parte del Asegurado de la factura y justificante de la urgencia del mensaje.

12. Responsabilidad Civil.

Quedan garantizadas las responsabilidades civiles en que incurra el Asegurado por los daños y perjuicios personales y/o materiales que cause involuntariamente a terceros en su persona, animales o cosas y que sean consecuencia de hechos accidentales ocurridos durante el transcurso de un viaje, hasta el límite máximo de **30.000 € (franquicia 90 €).**

En este límite quedan comprendidos el pago de las costas y gastos judiciales, así como la constitución de fianzas judiciales exigidas al Asegurado.

Quedan excluidas con carácter general aquellas prestaciones que no hayan sido solicitadas previamente a ALLIANZ TRAVEL o que hayan sido organizadas directamente por el Asegurado sin intervención del Asegurador, salvo los supuestos de fuerza mayor o imposibilidad material, debidamente acreditada.

Las exclusiones indicadas a continuación serán de aplicación a todas las coberturas contempladas en la garantía de Asistencia-Repatriación.

1. **Las enfermedades, accidentes o fallecimientos, producidos a consecuencia del consumo de alcohol, drogas y estupefacientes, salvo que estos hayan sido prescritos por un médico y se consuman de la forma indicada por el facultativo.**
2. **Los actos dolosos, negligencias del Asegurado, así como las lesiones auto intencionadas, el suicidio o intento de suicidio del Asegurado.**
3. **Los siniestros ocurridos en caso de guerra, declarada o no, motines, rebelión, insurrección, actuaciones de las Fuerzas Armadas, golpe de estado, movimientos populares o de similar naturaleza, salvo que el Asegurado haya sido sorprendido por el inicio del conflicto en el extranjero. En tal caso, las garantías del seguro cesarán a los CATORCE días de iniciado el conflicto.**
4. **Los efectos producidos por una fuente de radioactividad, biológica o química, así como daños derivados del uso de armas nucleares. Los siniestros derivados directa o indirectamente de materiales químicos o biológicos, sustancias o componentes que puedan dañar o destruir vidas humanas o crear alarma social.**
5. **Los siniestros producidos por terremoto, maremoto, inundaciones extraordinarias, erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica y caídas de cuerpos siderales y aerolitos y actos de terrorismo.**
6. **Epidemias, pandemias y cuarentena, excepto lo expresamente cubierto en los apartados anteriores en relación a estos eventos.**
7. **Confinamiento, entendido como reclusión o aislamiento obligatorio que se aplique de manera general a una parte o a la totalidad de la población o de manera amplia a un área geográfica, o que se aplique en función del lugar de partida, de destino o de paso que el Asegurado tenga que atravesar, decretado por el Gobierno de su país de origen o por consejo de la Autoridad Local correspondiente en el lugar de destino o de paso durante su viaje.**
8. **Quedan excluidas las actividades de tiro con cerbatana, tiro con arco, paseos en globo, windsurf, kite surf, navegación en vela, pesca, golf, bicicleta de montaña, canoa, piragüismo, senderismo, orientación, excursiones a caballo, quads, excursión con coches 4x4, karts, navegación a motor, trekking, paintball, motos de agua, ultraligero, helicóptero, esquí náutico, ultra tube y bus bob, rafting, parapente, canoe raft, hidrospeed, paracaidismo, snowboard, raquetas de nieve.**
Queda excluida la práctica de todo deporte a título profesional, remunerado o no remunerado, en competición o en entrenamientos preparatorios y las actividades de barranquismo, descenso de cañones, bungy jumping, montañismo, escalada, alpinismo, submarinismo, espeleología, puenting así como cualquier otra actividad considerada como de alto riesgo. También quedan excluidas las expediciones deportivas por mar, montaña o desierto.
9. **Los accidentes producidos por la práctica del ski.**
10. **Queda excluido cualquier tipo de viaje con fines terapéuticos o para recibir tratamientos estéticos.**
11. **La búsqueda y rescate de personas en mar, montaña o zonas desérticas.**

ARTÍCULO SEGUNDO.- EXCLUSIONES GENERALES

12. En gastos de acondicionamiento del cadáver, se excluyen los de inhumación, ceremonia y pompas fúnebres.
13. Los gastos ocasionados por una enfermedad o accidente de los que el Asegurado no estaba restablecido en el momento del inicio de su viaje o en el momento de la continuación del mismo, según la garantía 1, o que a juicio del equipo médico de ALLIANZ TRAVEL estuviese contraindicado con dicho viaje.
14. Aquellas repatriaciones o traslados producidos a consecuencia de enfermedades psíquicas que según el criterio del equipo médico de ALLIANZ TRAVEL requieran un ingreso en el hospital de destino inferior a 24 horas
15. Los hechos relacionados con la actividad profesional del Asegurado, el uso o la custodia de un vehículo a motor y las responsabilidades contractuales en las que el Asegurado sea parte quedan excluidos de la aplicación de la garantía de defensa jurídica.
16. Los viajes reservados o iniciados contraviniendo el criterio médico.
17. Los siniestros derivados de circunstancias ya existentes y/o conocidas por el Tomador/Asegurado al contratar el seguro.
18. Los siniestros derivados de actuaciones ilícitas del Asegurado o contraviniendo una prohibición gubernamental o legislativa, incluidos los requisitos de obtención de visado o pasaporte así como los derivados de una actuación gubernamental, tales como confiscar, detener o destruir.
19. Los daños causados por cualesquiera filtraciones o fugas, así como por polución o contaminación.
20. Los siniestros afectados por el incumplimiento o por cualquier clase de insolvencia, así como las situaciones de suspensión de pagos y concurso de acreedores, de algún proveedor de servicios, incluidos entre otros transportistas, organizadores de viaje y servicios de hostelería.
21. Los siniestros derivados directa o indirectamente de una enfermedad terminal diagnosticada anteriormente a la contratación del seguro.
22. Gastos adicionales o tasas derivados de errores u omisiones en la reserva del viaje o en la obtención de visados o pasaportes.
23. Los siniestros derivados por la inobservancia de advertencias gubernamentales o de cualquier otro organismo oficial acerca de la recomendación de no viajar a un país o zona determinados o acerca de la situación de huelga, motín, condiciones climatológicas adversas, revueltas civiles o enfermedades contagiosas y en las que el Asegurado no hubiera adoptado las medidas adecuadas para evitar o minimizar cualquier siniestro (incluyendo el cambio de fecha del viaje al país o zona a la que la recomendación se refiere).
24. Los siniestros derivados de depresión, ansiedad, estrés y trastornos mentales o nerviosos.

Esta póliza no otorga cobertura ni prestación para ningún negocio o actividad, en la medida que esta cobertura, prestación, negocio o actividad, incluidas las subyacentes, infringieran cualquier ley o regulación de las Naciones Unidas o de la Unión Europea relativa a sanciones económicas, así como cualquier otra normativa relativa a sanciones económicas o comerciales que sea de aplicación.

Además de las exclusiones generales citadas anteriormente (epígrafes 1-22 ambas inclusive), a la cobertura de GASTOS MÉDICOS también le serán de aplicación las siguientes exclusiones:

25. Los controles de enfermedades previamente conocidas.

26. Los gastos de cura termal, helioterapia o de tratamiento estético.
27. Los gastos de prótesis, implantes y material ortopédico, los gastos de rehabilitación y los de fisioterapia.
28. Los gastos de vacunación y los gastos de tipo odontológico.
29. Los gastos que se produzcan una vez concluidas las fechas del viaje.
30. Los gastos de contracepción e interrupción voluntaria del embarazo.
31. Los gastos de medicina preventiva.
32. Los gastos que según el equipo médico de ALLIANZ TRAVEL estén contraindicados con la patología que presente el Asegurado.
33. Los gastos médicos producidos a menos de 30 kilómetros del domicilio del Asegurado (15 kilómetros en las Islas)
34. Los gastos relativos a alguna enfermedad crónica o alguna complicación del embarazo.
35. Los gastos producidos por tratamientos iniciados en el país de origen.
36. Los gastos producidos por alguna enfermedad preexistente sea o no conocida por el Asegurado.
37. Los gastos médicos producidos en el país de residencia habitual inferiores a 20 €, y los producidos fuera del país de residencia habitual inferiores a 50 €.

Respecto a la cobertura de RESPONSABILIDAD CIVIL le serán de aplicación las exclusiones generales (epígrafes 1 - 22 ambas inclusive) y las indicadas a continuación:

38. Cualquier tipo de responsabilidad derivada del uso y circulación de vehículos a motor, aeronaves y embarcaciones así como por el uso o propiedad de artefactos y armas de cualquier tipo o naturaleza.
39. La derivada de toda actividad profesional. La Responsabilidad civil contractual.
40. La derivada de la práctica de deportes a título profesional.
41. Los daños producidos a cosas o animales, prestados, alquilados o dejados en depósito.
42. Las multas o sanciones.
43. Los daños producidos a familiares, personas que convivan con el Asegurado o Asegurados por el mismo seguro.
44. los daños producidos en peleas, apuestas, manifestaciones, tumultos, etc.
45. Los accidentes producidos por la práctica del ski o de cualquier tipo de actividad de aventura.
46. Los daños causados por mala fe del Asegurado.
47. Los daños originados por el Asegurado permaneciendo bajo la influencia de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas y estupefacientes.
48. Los daños causados por terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias, erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica y la caída de cuerpos siderales y aerolitos.
49. Los daños causados por terrorismo, rebelión, motín y tumulto popular.
50. Los daños producidos por hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en tiempos de Paz.
51. Los gastos inferiores a 90 €.

V. GARANTÍA DE EQUIPAJES

ARTÍCULO PRIMERO.- DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS INCLUIDAS.

1. Queda asegurado el equipaje contra:
 - El robo, entendiéndose como tal la sustracción de las cosas muebles ajenas contra la voluntad

del Asegurado, mediante actos que impliquen violencia o intimidación en las personas o empleando fuerza en las cosas.

- La destrucción total o parcial, durante el traslado por una empresa de transporte público de viajeros.
- La pérdida durante el traslado por una empresa de transporte público de viajeros.

Límite máximo por persona asegurada 1.200 € (100 € por objeto).

En el caso de destrucción total o parcial del equipaje, así como en el de pérdida durante el traslado por una empresa transportista, la Aseguradora complementará la indemnización que corresponda al transportista, previamente abonada por el mismo, hasta alcanzar el importe total arriba mencionado.

Dicha indemnización máxima será por todos los siniestros sufridos por el Asegurado en el curso del período de garantía contratado.

2. **Queda asegurado el reembolso de la compra de artículos de primera necesidad** en caso de demora superior a 24 horas en la entrega de los equipajes facturados en el viaje de ida, hasta el límite máximo de **200 €**. Se entiende por artículos de primera necesidad todos aquellos que sirvan para cubrir las necesidades primarias de higiene personal y vestuario. Esta indemnización no podrá acumularse a la indemnización que pudiera darse por robo o pérdida del equipaje en medio de transporte público. El Asegurado deberá presentar los documentos acreditativos de las compras efectuadas y justificante expedido de la demora.
3. **Queda asegurado el envío de objetos robados, extraviados o perdidos durante el viaje al domicilio del Asegurado.** ALLIANZ TRAVEL organizará el envío y tomará a su cargo el coste del mismo.

CÁLCULO DE LA INDEMNIZACIÓN.

La indemnización se calcula sobre el valor real de los objetos siniestrados, es decir el valor que tenía el objeto afectado por el siniestro en el momento inmediatamente anterior al mismo. Se determina deduciendo del valor de nuevo (aquel precio de venta del objeto Asegurado en estado de nuevo), la depreciación por vetustez, uso y desgaste. La indemnización no podrá exceder del montante del perjuicio sufrido ni tomar en consideración daños indirectos.

No obstante lo anterior, el máximo de la indemnización por el conjunto de los objetos de valor será el 50% de la suma garantizada antes mencionada, teniendo en cuenta lo establecido a continuación:

- Las joyas, los objetos elaborados con un metal precioso, las piedras preciosas, las perlas y los relojes están garantizados únicamente contra el robo y sólo si los llevase el Asegurado sobre sí mismo, o si han sido depositados en la caja fuerte de un hotel.
- El material fotográfico, cinematográfico, de grabación o reproducción de sonido o imagen, así como sus accesorios y las prendas de piel, están garantizados únicamente contra el robo y sólo cuando son llevados consigo por el Asegurado o han sido depositados en consigna.

ARTÍCULO SEGUNDO.- EXCLUSIONES GENERALES.

La garantía de equipajes no será de aplicación en el lugar de residencia principal o secundaria del Asegurado.

1. **Todo siniestro:**
 - Causado intencionalmente por el Asegurado mismo o por negligencia grave de éste.
 - Resultante de una decisión de la autoridad competente, durante guerra civil o extranjera, declarada o no, motines, rebelión, insurrección, actuaciones de las Fuerzas Armadas, golpe de estado, revueltas y movimientos populares o de similar naturaleza, huelgas, actos de terrorismo.
 - Causado por mudanza
2. Los robos cometidos por el personal del Asegurado en el ejercicio de sus funciones.
3. La sustracción de objetos dejados sin vigilancia en algún lugar público.
4. La destrucción resultante de un vicio propio de la cosa, de su desgaste normal y natural, vertido de líquidos, materias grasas, colorantes o corrosivas que formen parte del equipaje Asegurado.
5. La destrucción de objetos frágiles, la cerámica, cristal, porcelana y mármol.
6. El hurto, la pérdida, olvido o simple extravío de objetos.
7. Los robos cometidos en el interior de un vehículo particular, salvo que se trate de un coche de alquiler.
8. La compra de artículos de primera necesidad en el viaje de regreso al domicilio habitual del Asegurado.
9. Los siniestros producidos por terremoto, maremoto, inundaciones extraordinarias, erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica y caídas de cuerpos siderales y aerolitos y actos de terrorismo.
10. Epidemias, pandemias y cuarentena, excepto lo expresamente cubierto en los apartados anteriores en relación a estos eventos.
11. Confinamiento, entendido como reclusión o aislamiento obligatorio que se aplique de manera general a una parte o a la totalidad de la población o de manera amplia a un área geográfica, o que se aplique en función del lugar de partida, de destino o de paso que el Asegurado tenga que atravesar, decretado por el Gobierno de su país de origen o por consejo de la Autoridad Local correspondiente en el lugar de destino o de paso durante su viaje
12. Los siniestros derivados de circunstancias ya existentes y/o conocidas por el Tomador/Asegurado al contratar el seguro.
13. Los siniestros derivados de actuaciones ilícitas del Asegurado o contraviniendo una prohibición gubernamental o legislativa, así como los derivados de una actuación gubernamental, tales como confiscar, detener o destruir.
14. Quedan igualmente excluidos los siniestros derivados del consumo de alcohol, drogas y estupefacientes.
15. Los daños causados por cualesquiera filtraciones o fugas, así como por polución o contaminación.
16. Los siniestros afectados por el incumplimiento o por cualquier clase de insolvencia, así como las situaciones de suspensión de pagos y concurso de acreedores, de algún proveedor de servicios, incluidos entre otros transportistas, organizadores de viaje y servicios de hostelería.
17. Los siniestros derivados por la inobservancia de advertencias gubernamentales o de cualquier otro organismo oficial acerca de la recomendación de no viajar a un país o zona determinados o acerca de la situación de huelga, motín, condiciones climatológicas adversas, revueltas civiles o enfermedades contagiosas y en las que el Asegurado no hubiera adoptado las medidas adecuadas para evitar o minimizar cualquier siniestro (incluyendo el cambio de

fecha del viaje al país o zona a la que la recomendación se refiere).

18. Los efectos producidos por una fuente de radioactividad, biológica o química, así como daños derivados del uso de armas nucleares. Los siniestros derivados directa o indirectamente de materiales químicos o biológicos, sustancias o componentes que puedan dañar o destruir vidas humanas o crear alarma social.

Esta póliza no otorga cobertura ni prestación para ningún negocio o actividad, en la medida que esta cobertura, prestación, negocio o actividad, incluidas las subyacentes, infringieran cualquier ley o regulación de las Naciones Unidas o de la Unión Europea relativa a sanciones económicas, así como cualquier otra normativa relativa a sanciones económicas o comerciales que sea de aplicación.

Quedan excluidos los siguientes objetos / gastos:

19. Los documentos, cartas de identidad, tarjetas de crédito, tarjetas magnéticas, billetes de transporte, dinero en metálico, los títulos valores y llaves.
20. Las bicicletas, fusiles de caza, las tablas de windsurf, las tablas de ski y todo tipo de material deportivo inclusive complementos.
21. El material de carácter profesional.
22. Los instrumentos de música, los objetos de arte, las antigüedades, las colecciones y las mercancías.
23. Las gafas, lentillas, prótesis y aparatos ortopédicos de cualquier tipo.
24. Los aparatos de telefonía y electrónicos así como sus accesorios, excepto lo establecido en el apartado "Límite de la indemnización" para el material fotográfico, cinematográfico, de grabación o reproducción de sonido o imagen.
25. Cualquier tipo de material informático.

Obligaciones del Asegurado si se encuentran los objetos robados o perdidos:

- Deberá el Asegurado avisar a ALLIANZ TRAVEL por escrito desde el momento en que tenga conocimiento del hecho.
- Si ALLIANZ TRAVEL todavía no le ha pagado, deberá el Asegurado tomar posesión de los objetos. ALLIANZ TRAVEL sólo tomará a su cargo los gastos de los posibles deterioros, y los de las pérdidas parciales, siempre que estén cubiertos por la póliza.
- Si ALLIANZ TRAVEL ya le ha pagado, puede el Asegurado optar bien por el abandono de los objetos quedando estos en poder de ALLIANZ TRAVEL, o bien por conservarlos restituyendo a ALLIANZ TRAVEL la indemnización que ha recibido, deducción hecha de los deterioros o pérdida parcial. Si no opta el Asegurado por nada en el plazo de quince días, ALLIANZ TRAVEL considerará que el Asegurado ha optado por el abandono.

VI. GARANTÍA DE TELECONSULTA

ARTÍCULO PRIMERO.- DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA INCLUIDA.

Mediante al servicio de Teleconsulta, ALLIANZ TRAVEL prestará al Asegurado, un servicio de orientación, información y atención personalizada facilitada por profesionales de la salud, exclusivamente mediante técnicas de comunicación a distancia (vía telefónica y videoconsulta), respecto a sus dudas médicas generales.

El uso de la Plataforma requiere el registro como usuario mediante la cumplimentación del formulario existente al efecto, donde declarará ser mayor de edad; tener plena capacidad; que los datos facilitados son ciertos y reales; que acepta los Términos y Condiciones de Uso de dicha Plataforma así como la Política de Privacidad y de Cookies.

En caso de solicitud del servicio a un Asegurado menor de edad, el acceso a la Plataforma deberá realizarse necesariamente por su representante legal.

En cualquier caso, el Asegurado deberá disponer y será responsable de todos los medios técnicos (hardware y software) y de comunicación a distancia necesarios para garantizar el correcto desarrollo de la Teleconsulta. **ALLIANZ TRAVEL no es responsable de ningún perjuicio que pueda ocasionarse por fallos del equipo informático, de la conexión o de las carencias de estos medios por parte del Asegurado.**

El Asegurado es el responsable de la información facilitada, garantizando que los datos son veraces y completos y están debidamente actualizados, haciéndose responsable de comunicar cualquier cambio o variación de los mismos, para su mantenimiento actualizado.

En caso de comunicación de datos falsos por parte del Asegurado, o datos inexactos, incompletos o no actualizados, ALLIANZ TRAVEL se reserva el derecho de suspender o denegar el acceso a la Plataforma, sin previo aviso o compensación, de forma temporal o permanentemente, quedando exentos de toda responsabilidad.

El Asegurado se compromete a conservar y mantener confidenciales los datos identificativos y de acceso a su cuenta, así como a usarlos de manera diligente.

Servicio y Contenido

El servicio de Teleconsulta es ofrecido por médicos expertos en facilitar asesoramiento general a distancia y está sujeto a la evaluación médica independiente de los médicos que prestan el servicio, sin que en ningún caso permita el diagnóstico de enfermedades o prescripción de medicamentos sujetos a prescripción restringida.

Esta modalidad de consulta sólo constituye un asesoramiento médico general, y orientación al asegurado en referencia a sus consultas de salud (recomendaciones, derivaciones al especialista adecuado, posibles alternativas,...), no sustituyendo a la consulta médica presencial y no permitiendo realizar el diagnóstico de enfermedades, la prescripción de pruebas diagnósticas o tratamientos médicos en todos los casos que precisen, según criterio del médico, de la presencia del asegurado en la consulta para su evaluación personal y directa, incluyendo la exploración física. Los resultados de la consulta presencial prevalecerán en todo caso sobre cualesquiera valoraciones y criterios realizados en la Teleconsulta.

Durante la Teleconsulta se puede realizar intercambio de documentación médica que podrá ser archivada en la cuenta personal del Asegurado. ALLIANZ TRAVEL ha adoptado los medios técnicos legalmente exigidos para garantizar la debida confidencialidad de la información intercambiada mediante esta modalidad. **Con el fin de garantizar dicha confidencialidad se prohíbe la grabación o fijación en cualquier soporte de la captación de imágenes y sonido de la Teleconsulta.**

El servicio de Teleconsulta será prestado durante las 24 horas del día, todos los días del año para el caso de tratarse de Medicina General, pudiendo estar sujeto a la disponibilidad de agendas y horarios de atención del médico en la especialidad de pediatría, que en todo caso tendrá un horario de lunes a domingo de 9h a 21h, por lo que sería preciso solicitar cita previa.

[Sin cita previa](#)

Para las Teleconsultas que no estén sujetas a disponibilidad de agendas y horarios de atención del médico, esto es, Medicina General, el Asegurado deberá acceder a la Plataforma, a través de su espacio personal, y solicitar un servicio. Se mantendrá conectado en la sala de espera virtual hasta ser atendido por el profesional asignado.

Con cita previa

El asegurado solicitará cita en este servicio a través de la Plataforma.

En la fecha y hora de la cita, el Asegurado deberá conectarse a la Plataforma para establecer contacto con el médico e iniciar la videoconsulta, siguiendo las demás instrucciones facilitadas en cada momento.

El Asegurado, en todo caso, para proporcionar un mejor servicio de Teleconsulta, podrá ingresar datos médicos (historial médico, alergias...) en el contexto de un área segura dedicada accesible a través de su cuenta personal. Asimismo, el Asegurado también podrá realizar, a través de su espacio personal, el seguimiento de los informes de los servicios de Teleconsulta.

El servicio de Teleconsulta, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, sustituye a los servicios de emergencias.

En caso de urgencia y/o emergencia, el Asegurado deberá llamar a los servicios de emergencia locales o acudir al servicio de urgencias más cercano.

Los profesionales de la salud son los responsables, personal y exclusivamente de los actos médicos que realicen como parte del servicio de Teleconsulta.

ARTÍCULO SEGUNDO.- EXCLUSIONES GENERALES.

1. **Teleconsultas en especialidad distinta a pediatría.**
2. **Teleconsultas en la especialidad de pediatría fuera del horario estipulado a tal efecto, teniendo como base el horario CET (hora de Europa Central).**
3. **Cualquier gasto telefónico ocasionado con motivo de la garantía de Teleconsulta.**
4. **Las llamadas a teléfonos con prefijo distinto al español para el caso de optar por la vía telefónica como técnica de comunicación a distancia.**
5. **Teleconsultas fuera de la fecha de inicio y fin del viaje asegurado.**
6. **Teleconsultas en la residencia principal y/o secundaria del asegurado.**
7. **Teleconsultas sin el previo registro del uso de la Plataforma como usuario mediante la cumplimentación del formulario existente al efecto.**

Esta póliza no otorga cobertura ni prestación para ningún negocio o actividad, en la medida que esta cobertura, prestación, negocio o actividad, incluidas las subyacentes, infringieran cualquier ley o regulación de las Naciones Unidas o de la Unión Europea relativa a sanciones económicas, así como cualquier otra normativa relativa a sanciones económicas o comerciales que sea de aplicación.

Mod. 2021.10