

Compañía: Mutuaide Assistance, Autorización N°4021137 - Compañía de seguros autorizada en Francia y que se rige por el Código de Seguros francés

Este documento informativo ofrece un resumen de las principales coberturas y exclusiones del producto. No tiene en cuenta sus necesidades y peticiones específicas. Encontrará la información completa sobre este producto en la documentación precontractual y contractual.

¿De qué tipo de seguro se trata?

El objetivo del Seguro de viaje es cubrir los daños sufridos por el asegurado antes y durante el viaje, así como los gastos que corran a su cargo. La cobertura del producto « Campeze couvert » abarca la cancelación del viaje, la llegada tardía, la interrupción de la estancia, los objetos personales olvidados, y también se hace cargo de un vehículo de sustitución.



¿Qué está asegurado?

Hay diferentes límites de cobertura del seguro, que se especifican en la póliza.

Coberturas de seguro previstas de forma sistemática:



Los gastos de cancelación del viaje hasta 5.000 € por persona y 30.000 € por suceso.

Ampliación Covid



Gastos de modificación: Reembolso de los gastos relacionados con los cambios de las fechas de las estancias: hasta 2.000 € por persona y 10.000 € por suceso, de acuerdo con las condiciones del contrato.



Llegada tardía

Reembolso de los días de alojamiento no consumidos hasta 4.000 € por alquiler o parcela, con un máximo de 25.000 € por suceso



Gastos de interrupción de estancia

Reembolso de los costes de la estancia ya pagados, así como de las prestaciones de la estancia no consumidas, incluidos los costes de limpieza del alojamiento, en caso de regreso prematuro hasta 4.000 € por persona y con un máximo de 25.000 € por suceso.



Vehículo de sustitución

Cubre un vehículo de sustitución de categoría equivalente al vehículo inmovilizado a causa de una avería, un accidente material o un robo, durante la estancia asegurada, durante un máximo de 3 días consecutivos.



Olvido de un objeto personal en el alojamiento

Reembolso de los gastos de envío de un objeto personal olvidado en el alojamiento, hasta un máximo de 150 euros por objeto.



¿Qué no está asegurado?



La cancelación por motivos personales.



¿Existen exclusiones en la cobertura?

Principales exclusiones:



Las consecuencias y/o acontecimientos derivados de una huelga, un atentado o un acto de terrorismo.



Culpa intencionada del asegurado.



Las enfermedades o accidentes que hayan sido objeto de una primera constatación, de un tratamiento, agravación o hospitalización entre la fecha de la reserva del viaje y la fecha de suscripción de la póliza, Complicaciones del embarazo posteriores al 6º mes. El incumplimiento del organizador de la estancia o de la compañía aérea o ferroviaria.



Principales restricciones:



Puede correr a cargo del asegurado una cantidad indicada en la póliza (franquicia) en el caso de la cobertura de gastos de cancelación.



Las coberturas de llegada tardía y gastos de interrupción de la estancia se aplican después de un plazo de un día.



¿En qué lugares estoy cubierto(a)?

✓ Las coberturas de seguro contratadas se aplican en todo el mundo.



¿Cuáles son mis obligaciones?

Bajo pena de nulidad del contrato de seguro o de pérdida de la cobertura:
Cuando se suscribe la póliza:

- Pagar la prima (o fracción de prima) indicada en la póliza.
- Declarar, en las condiciones y plazos previstos, cualquier siniestro al que se le pueda aplicar una de las coberturas y adjuntar todos los documentos útiles para la evaluación del siniestro,
- Informar de las posibles coberturas contratadas para los mismos riesgos, total o parcialmente, con otros aseguradores, así como de los reembolsos que el asegurado reciba tras un siniestro,
- En caso de robo, presentar una denuncia ante las autoridades competentes y aporte el original de la denuncia.



¿Cuándo y cómo efectuar los pagos?

Las primas se pagan a la aseguradora o a su representante en el momento de la suscripción.
Los pagos pueden realizarse con tarjeta de crédito, cheque, giro postal y transferencia bancaria.



¿Cuándo empieza y termina la cobertura?

Inicio de la cobertura

La cobertura de «Cancelación de viaje» entra en vigor el día de la contratación.
Todas las demás prestaciones entran en vigor el día en que sale de viaje

Fin de la cobertura

La garantía de «Cancelación de viaje» expira el día en que sale de viaje
Todas las demás prestaciones caducan el último día del viaje, con una duración máxima de 90 días consecutivos.



¿Cómo puedo rescindir el contrato?

Al tratarse de un contrato temporal, no se puede rescindir.
El contrato finaliza, como muy tarde, al término del viaje.

MUTUAIDE ASSISTANCE. 8/14 avenue des
Frères Lumière - F-94368 Bry-sur-Marne Cedex.

S.A. con un capital de 12.558.240 € completamente
liberado. Empresa regida por el Código de Seguros
francés RCS 383.974.086 Créteil – IVA FR 31 3
974 086 000 19.

CONDICIONES GENERALES DEL SEGURO

Contrato **N°7829**



Contrato de seguro colectivo con suscripciones individuales facultativas, suscrito por mediación de
GRITCHEN AFFINITY, corredor gestor

Sociedad por acciones simplificada con un capital social de 10.260 euros, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de Bourges con el n° 529 150 542, con sede social en 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges - N° IVA: FR78529150542 - Sociedad de Corretaje de Seguros sin obligación de exclusividad (lista de las compañías de seguros asociadas disponible bajo petición) sometida al control de la ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 París Cedex 09 y registrada en la ORIAS en la categoría de Corredor de seguros con el n° 11061317 (www.orias.fr) - Responsabilidad Civil Profesional y Garantía Financiera de conformidad con los artículos L 512-6 y L 512-7 del Código de seguros - Filial de la sociedad GROUPE GRITCHEN ASSURANCES HOLDING, sociedad por acciones simplificada con un capital de 2.312.218,80 euros.

Con

MUTUAIDE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA con un capital de 13 401 270 € – Empresa regida por el Código de seguros - Sometida al control de la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 París Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

Las presentes Condiciones Generales tienen por objetivo definir las condiciones aplicación de las garantías por parte de MUTUAIDE ASSISTANCE a los suscriptores Beneficiarios del contrato colectivo

Cuando las garantías de seguros se hallen en juego, el asegurado tiene obligación de :

- ▶ **Avisar por escrito a Gritchen Affinity** de cualquier siniestro cuya naturaleza pueda requerir atención en **10 días** laborables (el plazo se reduce a dos días laborables en caso de robo).

Estos plazos empiezan a contar desde el conocimiento por parte del asegurado del siniestro de naturaleza a invocar la aplicación de la garantía. Transcurrido este plazo, el asegurado perderá todo derecho a una indemnización si el retraso ha causado un perjuicio a la Compañía.

- ▶ **Declarar espontáneamente a Gritchen Affinity** las garantías suscritas bajo el mismo riesgo con otras aseguradoras.



Para una gestión moderna y rápida de sus solicitudes de cancelación, interrupción o llegada tardía. gastos de atención veterinaria, protección de la fianza u objetos olvidados

- ▶ **Acceda al sitio : www.declare.fr**

Puede enviarnos sus justificantes y seguir el estado de progreso de su expediente.



Cancelación, interrupción, llegada tardía. gastos de atención veterinaria, protección de la fianza u objetos olvidados

- ▶ **Por e-mail : sinistres@campez-couvert.com**

o

- ▶ **Por correo postal : Gritchen Affinity
Siniestros – Campez couvert
27 Rue Charles Durand – CS70139
18021 Bourges Cedex**

TABLA DE LOS IMPORTES DE LAS GARANTÍAS

GARANTÍAS		IMPORTES
 GASTOS DE CANCELACIÓN		Según las condiciones del baremo de los gastos de cancelación Máximo 5 000 € por persona y 30 000 € por evento Sin franquicia para un motivo médico Franquicia para otros motivos: 15 € por alquiler, salvo mención especial
 GASTOS DE MODIFICACIÓN		Máximo 2 000 € por persona y 10 000 € por evento
 LLEGADA TARDÍA		Reembolso de las prestaciones terrestres no utilizadas en proporción al tiempo del alquiler, con un máximo de 4 000 € por alquiler o emplazamiento y un total por evento de 25 000 €
 GASTOS DE INTERRUPCIÓN DE ESTANCIA		Reembolso de las prestaciones terrestres no utilizadas en proporción al tiempo, incluyendo los gastos eventuales de limpieza del alquiler, en caso de devolución adelantada Máximo 4 000 € por persona y 25 000 € por evento
 VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN Después de una avería, un accidente material o un robo durante la estancia.		Entrega de un vehículo de sustitución de categoría equivalente a la del vehículo inmovilizado durante un periodo máximo de 3 días consecutivos
 OLVIDO DE UN OBJETO PERSONAL EN EL ALQUILER Reembolso de los gastos de envío de un objeto personal olvidado en el alquiler		150 €/expediente Máx. 1 objeto/alquiler
 ASSISTANCE ► Asesoramiento telefónico antes y durante la estancia (A) ► Repatriación sanitaria (incluso en caso de epidemia o pandemia) (B) ► Gastos médicos fuera del país de residencia tras contraer COVID, incluso en caso de epidemia o pandemia (C) ▷ Franquicia (C1) ► Conductor de sustitución (D) ► Vuelta anticipada (E) ► Ayuda a domicilio (F) - Reparaciones temporales (F1) - Fontanería - Electricidad - Cerrajero - Acristalamiento - Seguridad de la vivienda (F2)		(A) 3 llamadas (B) Costes reales (C) 30 000 € por persona (C1) 160 € por persona (D) Gastos de viaje y salario del conductor (E) Billete de ida y vuelta o gastos de gasolina (F1) Hasta un máximo de 200 € (F2) Cobertura de hasta 200 €
 GASTOS VETERINARIOS Y ASISTENCIA PARA PERROS GATOS Incluye: Consejos y alerta a los organismos competentes en caso de fuga/desaparición Gastos de recuperación Gastos de la prueba de detección de rabia (desaparición en el extranjero)		Máx. 2 consultas veterinarias por viaje La intervención máxima: 250 € por el conjunto de las garantías, gastos de cuidados y asistencia.
 PROTECCIÓN DE LA FIANZA Reembolso total o parcial de la fianza retenida por el proveedor del alojamiento en caso de daños en la propiedad en el momento de la devolución del alojamiento		Reembolso de daños hasta un máximo de 1000 € Franquicia de 50 €

GARANTÍAS	ENTRADA EN VIGOR	EXPIRACIÓN DE LAS GARANTÍAS
CANCELACIÓN, GASTOS DE MODIFICACIÓN Y LLEGADA TARDÍA	El día de la suscripción del presente contrato	El día del inicio de la estancia
OBJETOS OLVIDADOS Y PROTECCIÓN DE LA FIANZA	el día de partida del lugar de la estancia	10 días tras la vuelta del asegurado a su domicilio
OTRAS GARANTÍAS	El día de la llegada al lugar de la estancia	EL día de partida del lugar de la estancia

PERIODO DE SUSCRIPCIÓN

Para que la garantía de cancelación sea válida, el presente contrato deberá suscribirse simultáneamente a la reserva de la estancia o antes del inicio de la escala de gastos de cancelación.

Le recordamos que el seguro es opcional y no es obligatorio para reservar una estancia.

GASTOS DE CANCELACIÓN

1. ¿QUÉ GARANTIZAMOS ?

Reembolsamos, dentro del límite del importe de la estancia asegurada indicado en su póliza de seguros y de los importe indicados en la «Tabla de importes de garantías», los anticipos y cualquier suma en poder del organizador del viaje, descontando una franquicia indicada en la tabla de importes de garantías y facturadas según las condiciones generales de venta de este último (excluyendo los gastos de expediente, gastos de visado, la cotización de seguros y todos los impuestos), cuando se vea obligado a cancelar su estancia antes de la salida (a la ida) en las circunstancias previstas a continuación.

2. ¿EN QUÉ CASOS INTERVENIMOS?

Intervenimos cuando la persona que hizo la reserva asegurada se vea obligada a cancelar su estancia por producirse uno de los eventos enumerados a continuación, con exclusión de cualquier otro, que imposibilite su participación en la estancia reservada :

► **Enfermedad grave (incluyendo enfermedad grave tras una epidemia o pandemia), Accidente corporal grave o fallecimiento de:**

- ▷ usted, su pareja de hecho o derecho, sus ascendientes y descendientes (cualquier grado), su tutor o cualquier persona que viva habitualmente bajo su techo,
- ▷ sus hermanos y hermanas, incluyendo los hijos de la pareja o compañero/a conviviente de uno de sus ascendientes directos, cuñados, cuñadas, yernos, nueras, suegros, suegras,
- ▷ su sustituto profesional designado en el momento de la suscripción, la persona designada en el momento de la suscripción del presente contrato, encargada durante su viaje de cuidar o acompañar en vacaciones a sus hijos menores, o la persona discapacitada que viva bajo su techo, siempre que se produzca una hospitalización de más de 48 horas o un fallecimiento.

En caso de Enfermedad grave que requiera tratamiento psicológico o psicoterapéutico, incluyendo las depresiones nerviosas, solo podremos intervenir si la Enfermedad le afecta a usted, a su cónyuge o pareja de hecho, o a sus descendientes directos, y si ha dado lugar a una hospitalización de al menos 3 días en el momento de la anulación del viaje.

También quedan garantizadas las consecuencias y secuelas de un Accidente Corporal Grave o el agravamiento de una Enfermedad Grave, cuando el accidente o la enfermedad hayan sido constatados antes de realizar la reserva de su estancia. En este caso, es responsabilidad suya demostrar que las consecuencias, secuelas o el agravamiento se han producido después de realizar la reserva.

► **Fallecimiento de su tío, su tía, sus sobrinos y sobrinas, el padre o la madre de sus hijos.**

► **Denegación de embarque en el aeropuerto, la estación de trenes, la estación de autobuses o la estación portuaria de salida después de una toma de temperatura organizada por las autoridades sanitarias del país de salida o por la compañía de transporte con la que viaje. (Deberá hacernos llegar obligatoriamente un justificante emitido por la compañía de transportes que le haya denegado el embarque, o por las autoridades sanitarias del país de salida; sin dicho justificante, no será posible indemnización alguna).**

► **Sin vacunación contra el Covid 19**

- ▷ en el momento de la suscripción del presente contrato, el país de destino no exigía la vacunación contra el Covid 19 para entrar en su territorio, pero sí es una exigencia en el momento de su partida:
- ▷ y ya no está usted dentro del plazo necesario para recibir esta vacunación que le permita viajar,
- ▷ o si no puede recibir esta vacunación, como consecuencia de una contraindicación médica de la vacunación.

► **Las complicaciones del embarazo hasta la semana 32:**

- ▷ Y que impliquen la interrupción absoluta de cualquier actividad profesional u de otro tipo o,
- ▷ Si la propia naturaleza del viaje es incompatible con el estado de embarazo, bajo reserva de que usted no conociese su estado en el momento de su inscripción.

► **Contraindicación y consecuencias de vacunación o imposibilidad médica de seguir un tratamiento preventivo necesario para el destino elegido para su viaje**

► **Imposibilidad de recibir durante el periodo de la estancia** en el destino de la estancia asegurado un tratamiento de diálisis indispensable para el mantenimiento de su estado de salud, bajo reserva de justificar su petición en un centro local competente antes de su inscripción en la estancia.

Es responsabilidad suya demostrar la realidad de la situación que le da derecho a nuestras prestaciones, por lo que nos reservamos el derecho a rechazar su petición, por consejo de nuestros médicos, si la información proporcionada no demuestra la materialidad de los hechos.

► **Despido por causas económicas** de usted, su pareja de hecho o derecho, siempre que el procedimiento no hubiese comenzado el día de la suscripción del presente Contrato o que usted no supiera del procedimiento en el momento de suscribir el contrato

► **Citación ante un tribunal de justicia**, solo en los casos siguientes:

- ▷ Jurado o testigo del Tribunal de lo Penal,
- ▷ Nombramiento como experto, Bajo reserva de que sea citado para una fecha que coincida con el periodo de la estancia.

► **Citación para la adopción de un niño** bajo reserva de que sea convocado para una fecha que coincida con el periodo de viaje y que no supiese de la citación en el momento de la suscripción del contrato.

► **Cita obligatoria e inaplazable suya o de su cónyuge legal para un ciclo de reproducción médicamente asistida** durante sus vacaciones aseguradas, siempre que la cita no se conociera en el momento de la reserva del viaje.

► **Citación para un examen de recuperación en el ámbito de los estudios superiores**, solo tras un suspenso desconocido en el momento de realizar la reserva o suscribir el contrato, y bajo reserva de que dicho examen se celebre durante el viaje asegurado.

► **Cita para el trasplante de un órgano** para usted, su pareja de hecho o derecho, o alguno de sus ascendientes o descendientes en primer grado.

► **Robo o Daños graves en su caravana o camping-car indispensable** para hacer el viaje reservado, desconocido(s) en el momento de suscribir el contrato de seguros y que hace imposible su estancia inicialmente previsto.

► **Daños graves por incendio, explosión, daños por agua o causado por fuerzas de la naturaleza en sus locales profesionales o privados** que requieran obligatoriamente su presencia para tomar las medidas de conservación necesarias.

► **Robo en sus locales profesionales o privados** que requiera obligatoriamente su presencia el día de la salida, siempre que se haya producido en las 48 horas anteriores al comienzo de la estancia.

► **Daños graves en su vehículo** producidos en las 96 horas laborables anteriores al primer día de la estancia, siempre que el mismo haya quedado inmovilizado y no pueda utilizarlo para desplazarse hasta el lugar de la estancia.

► **Impedimento para llegar hasta el lugar de la estancia** por carretera, ferrocarril, avión o vía marítima el día del comienzo de la estancia, por culpa de:

- ▷ Bloqueos decretados por el Estado o por las autoridades locales,
- ▷ Inundaciones o sucesos naturales que impidan la circulación, certificados por las autoridades competentes,
- ▷ Accidente de tráfico durante el trayecto necesario para llegar hasta el lugar previsto de su estancia, cuando los daños impliquen la inmovilización del vehículo y estén justificados por el informe pericial.

► **Obtención de un empleo** como trabajador por cuenta ajena de una duración de más de 6 meses que entre en vigor antes o durante las fechas previstas de la estancia, siempre que estuviese inscrito como solicitante de empleo en Agencia de búsqueda de empleo el día en que se inscribió en su estancia (se exigirá un justificante de afiliación), con la condición de que no se trate de un caso de ampliación o renovación de contrato, ni de una misión suministrada por una empresa de trabajo temporal.

► **Separación de la pareja casada, en unión civil o en concubinato notorio**, siempre que la separación se haya producido después de la reserva de la estancia y previa presentación de un documento oficial (procedimiento de divorcio, rescisión del contrato de unión civil, cualquier documento que acredite el fin de la convivencia, facturas a nombre de ambos, cuentas bancarias conjuntas, etc.).

► **Robo de su carnet de identidad, su permiso de conducir o su pasaporte** en los 5 días laborables anteriores a su salida que le impida cumplir con las formalidades en caso de control por parte de las autoridades competentes para llegar hasta el lugar de su estancia.

Franquicia del 25 % del importe del siniestro con un mínimo de 15 €

► **Rechazo, supresión o modificación de las fechas de sus vacaciones** pagadas o las de su cónyuge de hecho o de derecho, impuestas por su empleador por motivos legítimos o circunstancias excepcionales. Esta garantía no se aplica a los empresarios, profesionales liberales, trabajadores autónomos, artesanos y trabajadores intermitentes del espectáculo. Esta garantía tampoco se aplica en caso de cambio de empleo.

Franquicia del 25 % del importe del siniestro, con un mínimo de 15 euros.

► **Impedimento profesional** para directivos de empresas, autónomos, artesanos y animadores debido a circunstancias excepcionales que constituyan un obstáculo inmediato, real y grave para su marcha.

Corresponde al profesional justificar:

- ▷ el carácter excepcional del impedimento, estableciendo que la circunstancia que lo provoca es súbita, imprevisible y ajena a su voluntad, y
- ▷ el carácter real y grave al acreditar que pelagra la continuidad de su actividad profesional, pese a haber adoptado las medidas necesarias antes de su marcha.

Franquicia del 25 % del importe del siniestro con un mínimo de 15 €

► **Cambio profesional que exija un traslado, impuesto por sus superiores**, que no haya sido solicitado por su parte y bajo reserva de que no supiese del cambio en el momento de suscribir el contrato. Esta garantía se concede a los trabajadores por cuenta ajena, y excluye a miembros de profesiones liberales, directivos, representantes legales de empresa, trabajadores independientes, artesanos y trabajadores temporales del espectáculo.

Franquicia del 25 % del importe del siniestro con un mínimo de 15 €

► **Denegación de visado** por parte de las autoridades del país de destino bajo reserva de que dichas autoridades no hubiesen denegado anteriormente ninguna petición para el mismo país. Se exigirá un justificante emitido por la embajada.

- ▶ **Cancelación de un evento deportivo o cultural** previsto durante la estancia, al que se había inscrito antes de realizar la reserva. La cancelación del evento debe tener una relación causal directa con la cancelación de la estancia. Se exigirá el justificante de inscripción al evento y el justificante de su cancelación.
- ▶ **Accidente grave, enfermedad grave o fallecimiento de su perro o gato** que viva habitualmente con usted, ocurrido menos de un mes antes del inicio de la estancia. Para estar cubierto, el accidente o la enfermedad deben requerir cuidados y impedir que el animal salga de su domicilio. Se exigirá un justificante veterinario.
- ▶ **Cancelación de una o más de las personas que le acompañan (máximo 9 personas)** inscritas al mismo tiempo que usted y aseguradas mediante este mismo contrato, siempre que el origen de la cancelación sea una de las causas previamente enumeradas. Si los participantes asegurados desean realizar el viaje sin la(s) persona(s) que ha(n) anulado su estancia por un motivo justificado, haremos un reembolso proporcional de la parte de la estancia entre el número de personas inicialmente previsto y el número real de personas.

3. EXTENSIÓN DE LOS GASTOS DE MODIFICACIÓN

En caso de modificación de las fechas de su estancia por uno de los motivos antes enumerados, le reembolsaremos los gastos ocasionados por el aplazamiento de las fechas de la estancia garantizadas previstas contractualmente en las condiciones de venta.

En cualquier caso, el importe de dicha indemnización no podrá superar el importe de los gastos de cancelación exigibles en la fecha en la que se produjo el evento causante de la modificación.

Las garantías de anulación y modificación no son acumulables.

4. LO QUE EXCLUIMOS

La garantía de Cancelación no cubre la imposibilidad de partida relacionada con el cierre de fronteras, la organización material, las condiciones de alojamiento o de seguridad del destino.

Además de las exclusiones especificadas en el apartado «¿CUÁLES SON LAS EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES AL CONJUNTO DE NUESTRAS GARANTÍAS?», se excluyen igualmente:

- ▶ Un evento, una enfermedad o un accidente que haya sido objeto de una primera comprobación, una recaída, un agravamiento o una hospitalización entre la fecha de compra de la estancia y la fecha de suscripción del contrato de seguros.
- ▶ Cualquier circunstancia que solo perjudique al disfrute,
- ▶ El embarazo y, en cualquier caso, la interrupción voluntaria del embarazo, el parto, las fecundaciones in vitro y sus consecuencias, así como las complicaciones relacionadas con el embarazo después de la semana 32.
- ▶ El olvido de vacunaciones,
- ▶ Cualquier clase de incumplimiento, incluyendo el financiero, del transportista, que imposibilite la ejecución de sus obligaciones contractuales,
- ▶ La ausencia o el exceso de nieve,
- ▶ Cualquier evento médico de naturaleza psíquica, psicológica o psiquiátrica que no haya requerido una hospitalización de más de 3 días consecutivos después de la suscripción del presente Contrato,
- ▶ La contaminación, la situación sanitaria local, las catástrofes naturales que sean objeto del procedimiento mencionado por la Ley nº 82.600 de 13 de julio de 1982, así como sus consecuencias, los eventos meteorológicos o climáticos,

- ▶ Las consecuencias de procedimientos penales de los que sea objeto,
- ▶ Cualquier otro evento acaecido entre la fecha de suscripción del contrato de seguros y la fecha de salida de su viaje,
- ▶ Cualquier evento acaecido entre la fecha de inscripción en la estancia y la fecha de suscripción del contrato de seguros,
- ▶ La ausencia de riesgo,
- ▶ Un acto intencionado y/o punible por ley, las consecuencias de los estados de embriaguez y de consumo de drogas, de cualquier sustancia estupefaciente mencionada en el Código de Salud Pública, medicamentos y tratamientos no prescritos por un médico,
- ▶ El simple hecho de que el destino geográfico de la estancia esté desaconsejado por el Ministerio de Asuntos Exteriores del país del asegurado,
- ▶ Un acto de negligencia por su parte,
- ▶ Cualquier evento cuya responsabilidad pueda recaer sobre el organizador del viaje de conformidad con el Código de turismo vigente,
- ▶ La falta de presentación, por la causa que fuere, de los documentos indispensables para la viaje, como el pasaporte, el permiso de conducir, el carnet de identidad, el visado, los billetes de transporte y/o la cartilla de vacunación, salvo en caso de robo, en las 48 horas anteriores a la salida.

5. ¿POR QUÉ IMPORTE INTERVENIMOS?

Intervenimos por el importe de los gastos de cancelación incurridos en el día del evento incluidos en la garantía, de conformidad con las Condiciones Generales de venta del organizador del viaje, con un importe máximo y una franquicia indicada en la tabla de importes de garantías.

En cualquier caso, la indemnización no podrá superar el importe de la estancia asegurada indicado en la póliza de seguros. La cotización del seguro en ningún caso es reembolsable.

6. ¿EN QUÉ PLAZO DEBE DECLARAR EL SINIESTRO?

1/ Motivo médico: debe declarar su siniestro en cuanto se demuestre y una autoridad médica competente haya comprobado que la gravedad de su estado de salud contraindica su viaje. Si su cancelación es posterior a dicha contraindicación para viajar, nuestro reembolso se limitará a los gastos de cancelación aplicables en la fecha de la contraindicación, (calculados según el baremo del organizador del viaje). Para cualquier otro motivo de cancelación: debe declarar su siniestro en cuanto tenga conocimiento del evento al que se pueda aplicar la garantía. Si su cancelación de la estancia es posterior a dicha fecha, nuestro reembolso se limitará a los gastos de cancelación aplicables en la fecha del evento (calculados según el baremo del organizador del viaje).

2/ Por otra parte, si el siniestro no nos ha sido declarado directamente por la agencia de viajes o el organizador, debe avisarnos en los 5 días hábiles siguientes al evento al que se pueda aplicar la garantía.

7. ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Su declaración deberá ir acompañada:

- ▶ En caso de enfermedad o de accidente, por un certificado médico que precise el origen, la naturaleza, la gravedad y las consecuencias previsibles de la enfermedad o el accidente,
- ▶ En caso de fallecimiento, por un certificado y el documento de estado civil,
- ▶ En el resto de los casos, por todos los justificantes.

Debe comunicarnos los documentos y datos médicos necesarios para la elaboración de su expediente utilizando el sobre preimpreso a nombre del médico asesor que le enviaremos cuando recibamos la declaración de siniestro, así como el cuestionario médico que debe cumplimentar su médico.

Si no posee dichos documentos o datos médicos, debe pedir a su médico que se los comunique y enviarnoslos en el sobre preimpreso antes mencionado.

También debe transmitirnos, en la comunicación de estos documentos complementarios por medio de un sobre preimpreso a nombre del médico asesor, toda la información o documentos que se le pidan para justificar el motivo de su cancelación, y especialmente:

- ▶ Todas las fotocopias de las recetas que prescriban medicamentos, análisis o exámenes, así como todos los documentos justificantes de su emisión o ejecución y, en especial las cartillas de enfermedad que incluyan la copia de las viñetas correspondientes a los medicamentos prescritos.
- ▶ Los balances de la Seguridad Social o cualquier otro organismo similar, relativos al reembolso de los gastos de tratamiento y al pago de las dietas diarias,
- ▶ El original de la factura pagada del débito que ha tenido que pagar al organizador del viaje o conservada por este último,
- ▶ El número de su contrato de seguros,
- ▶ El boletín de inscripción emitido por la agencia de viajes o el organizador,
- ▶ En caso de accidente, debe precisar sus causas y circunstancias, y proporcionarnos el nombre y la dirección de los responsables, así como, llegado el caso, de los testigos.
- ▶ En caso de denegación de embarque: un justificante emitido por la compañía de transportes que le haya denegado el embarque, o por las autoridades sanitarias del país de salida; sin dicho justificante, no será posible indemnización alguna.
- ▶ Y cualquier otro documento necesario.

Además, se acuerda expresamente que usted acepta por anticipado el principio de un control por parte de nuestro médico asesor. Por lo tanto, si se opusiera al mismo sin un motivo legítimo, perdería sus derechos a la garantía.

LLEGADA TARDÍA

1. ¿QUÉ GARANTIZAMOS?

Le garantizamos el reembolso en proporción al tiempo del período no utilizado debido a una posesión con retraso de más de 24 h. de lugar o alojamiento objeto de la estancia asegurada, como consecuencia de uno de los eventos enumerados en la garantía de Cancelación. Garantía no acumulable con la garantía de anulación

2. ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Debe:

- ▶ Enviar a la Aseguradora todos los documentos necesarios para la constitución del expediente, y demostrar así la pertinencia y el importe de la reclamación.

En cualquier caso, se le pedirán sistemáticamente los originales de las facturas detalladas del organizador, en las que se indiquen las prestaciones terrestres y las prestaciones de transporte. Sin la comunicación a nuestro médico asesor de la información médica necesaria para la instrucción, no se podrá liquidar el expediente.

GASTOS DE INTERRUPCIÓN DE VIAJE

1. ¿QUÉ GARANTIZAMOS?

Si debe interrumpir la estancia garantizada por este contrato, nos comprometemos a reembolsar las “prestaciones hoteleras al aire libre” no utilizadas, así como los gastos eventuales de limpieza del alquiler, cuyo reembolso no pueda exigir del prestatario, la sustitución o la compensación en caso de que se vea obligado a partir y entregar el lugar o alojamiento de la estancia asegurada debido a:

- ▶ **Enfermedad grave, accidente grave o fallecimiento suyo, de su cónyuge de derecho o de hecho, sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado, su suegro, suegra, hermana, hermano, cuñado, cuñada, yerno, nuera, su tutor legal o una persona que viva habitualmente bajo su techo, la persona que le acompaña durante su estancia nominativamente citada y asegurada en virtud de este contrato.**
- ▶ **Enfermedad grave, accidente grave o fallecimiento de su sustituto profesional nominativamente citado en el momento de la suscripción, de la persona encargada durante su estancia del cuidado de sus hijos menores, o de una persona discapacitada de la que usted sea el tutor legal y que viva bajo su techo.**
- ▶ **Daños graves por incendio, robo explosión, daños por agua o causado por fuerzas de la naturaleza en sus locales profesionales o privados que requieran obligatoriamente su presencia para tomar las medidas de conservación necesarias.**

2. O QUE EXCLUIMOS

demás de las exclusiones especificadas en el apartado «¿Cuáles son las exclusiones generales aplicables al conjunto de nuestras garantías?», se excluyen de la garantía las interrupciones debidas a:

- ▶ **un tratamiento estético, una cura, una interrupción voluntaria del embarazo, una fecundación in vitro y sus consecuencias;**
- ▶ **una enfermedad psíquica, mental o depresiva sin hospitalización inferior a 3 días;**
- ▶ **epidemias o pandemias.**

3. ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Debe :

- ▶ **Enviar a la Aseguradora todos los documentos necesarios para la constitución del expediente, y demostrar así la pertinencia y el importe de la reclamación.**

En cualquier caso, se le pedirán sistemáticamente los originales de las facturas detalladas del operador turístico, en las que se indiquen las prestaciones terrestres y las prestaciones de transporte. Sin la comunicación a nuestro médico asesor de la información médica necesaria para la instrucción, no se podrá liquidar el expediente.

VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN

La garantía de «Vehículo de sustitución» se ejerce si se encuentra en dificultades tras la inmovilización de su vehículo por causa de una avería, un accidente material o un robo, durante su estancia garantizada.

Si la inmovilización del vehículo es superior a 24 horas, si la duración de reparación es superior a 8 horas, o si no se encuentra el vehículo robado en un plazo de 48 horas, nos haremos cargo de un vehículo de sustitución de categoría equivalente al vehículo inmovilizado por una duración máxima de 3 días consecutivos y, en cualquier caso, solo mientras dure la inmovilización.

Condiciones de puesta a disposición:

- la categoría del vehículo de sustitución debe ser equivalente a la del vehículo inmovilizado;
- el vehículo de sustitución debe devolverse en la agencia donde ha sido entregado;
- debe reunir las condiciones exigidas por las compañías de alquiler de vehículos;

LO QUE EXCLUIMOS

Además de las exclusiones especificadas en el apartado «¿Cuáles son las exclusiones generales aplicables al conjunto de nuestras garantías?», no podremos intervenir ni indemnizar si la inmovilización se debe a:

- ▶ averías por falta de combustible o por errores de combustible;
- ▶ un pinchazo;
- ▶ la pérdida, el olvido, el robo o la rotura de las llaves, excepto la rotura de una llave en el sistema anti-robo de la dirección del vehículo;
- ▶ averías repetitivas de la misma naturaleza causadas por la falta de reparación del vehículo después de una primera intervención de nuestros servicios en el mes anterior al evento;
- ▶ problemas y averías de climatización;
- ▶ daños en la carrocería que no causen una inmovilización del vehículo, salvo estipulación contractual en contrario;
- ▶ consecuencias de la inmovilización del vehículo para realizar tareas de mantenimiento;
- ▶ averías de los sistemas de alarma no incluidos de serie. Nuestra garantía excluye los reembolsos:
- ▶ de los gastos de carburante;
- ▶ de los objetos y efectos personales dejados dentro de/sobre el vehículo.
- ▶ de los gastos de aduanas y de vigilancia, salvo los acordados previamente con el servicio de asistencia;
- ▶ de las mercancías y los animales transportados
- ▶ de los gastos de reparación y de remolque de los vehículos, las piezas de repuesto;
- ▶ de todos los gastos que no sean la provisión de un vehículo de sustitución dentro de los límites previstos en la tabla de importes de garantía. Nuestra garantía excluye de la garantía de Vehículo de sustitución la inmovilización de los vehículos siguientes:
- ▶ las motocicletas de menos de 125 cc;
- ▶ los velomotores y ciclomotores;
- ▶ los remolques para equipaje con un peso total autorizado en carga superior a 750 kg;
- ▶ los remolques de fabricación no estándar y cualquier remolque no destinado al transporte de equipaje, así como los remolques para barcos y los de transporte de vehículos;
- ▶ los carritos matriculados conducidos sin permiso de conducir;
- ▶ los vehículos destinados al transporte de personas con ánimo de lucro como autoescuelas, ambulancias, taxis, vehículos funerarios y vehículos de alquiler;
- ▶ los vehículos destinados al transporte de mercancías y animales.

OLVIDO DE UN OBJETO PERSONAL EN EL ALQUILER

1. ¿QUÉ GARANTIZAMOS?

Previa presentación de la factura original de envío del Objeto olvidado y dentro del límite del tope que figura en la Tabla de Importes de garantías, le reembolsaremos los gastos de envío del Objeto olvidado desde el lugar del alquiler hasta el Domicilio.

La garantía se aplica a un único Objeto olvidado por alquiler, precisándose que dicho Objeto olvidado debe respetar el peso y las dimensiones siguientes:

- ▶ **Peso máximo: inferior a 10 kilogramos**
- ▶ **Dimensiones máximas: la suma de la longitud, el ancho y la altura del paquete no debe superar los 150 centímetros.**

La Aseguradora no será considerada responsable en ningún caso:

- ▶ **de los retrasos imputables a los organismos de transporte encargados de la entrega del Objeto olvidado;**
- ▶ **de la rotura, pérdida, daño o robo del Objeto olvidado durante el envío;**
- ▶ **de las consecuencias derivadas de la naturaleza del Objeto olvidado;**
- ▶ **del rechazo de la autorización de envío del Objeto olvidado por parte de los servicios aduaneros nacionales o internacionales.**

2. LO QUE EXCLUIMOS

Además de las exclusiones generales especificadas en el apartado «¿CUÁLES SON LAS EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES AL CONTRATO?», quedan excluidos:

- ▶ Todo objeto sujeto a los reglamentos nacionales, europeos e internacionales sobre productos peligrosos, especialmente los definidos en los reglamentos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI);
- ▶ Todos los objetos que contengan explosivos, municiones, gases, materiales inflamables sólidos y líquidos, sustancias oxidantes, tóxicas y/o infecciosas, productos corrosivos o radiactivos, pilas y baterías de litio;
- ▶ Todos los objetos que, por su naturaleza, embalaje o envase puedan suponer un peligro para el personal, terceras personas, el medioambiente, la seguridad de las medios de transporte, o bien dañar otros objetos transportados, las máquinas, los vehículos o los bienes de terceros;
- ▶ Los artículos falsificados y/o contrarios a las leyes y reglamentos vigentes;
- ▶ Los productos estupefacientes o cualquier otra sustancia ilícita;
- ▶ Las armas de fuego;
- ▶ Los objetos que requieran un transporte a temperatura controlada;
- ▶ Las publicaciones o soportes audiovisuales prohibidos por cualquier ley o normativa aplicable;
- ▶ Los animales muertos o vivos;

Cualquier contenido cuyo transporte por correo pueda atentar contra la dignidad humana, la integridad o el respeto del cuerpo humano, en particular las cenizas y reliquias funerarias;

- ▶ Los billetes de banco, los valores negociables, las tarjetas de pago y las monedas metálicas de curso legal y poder liberatorio destinadas a la circulación en Francia, así como los metales preciosos;
- ▶ Las piedras preciosas, las perlas finas, los documentos de identidad y cualquier otro objeto de valor;
- ▶ Los objetos cuyo transporte constituya una operación comercial y aquellos destinados a la venta;
- ▶ Los vehículos motorizados, los accesorios de automóviles, el material de jardinería, los objetos que contengan líquidos, el mobiliario;
- ▶ Los electrodomésticos o dispositivos informáticos y accesorios, el material de alta fidelidad, los instrumentos musicales.

3. ¿POR QUÉ IMPORTE INTERVENIMOS?

Intervenimos por el importe de los gastos de envío del Objeto olvidado, con un máximo indicado en la Tabla de Importes de Garantías.

4. ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Tras contactar con su anfitrión, que se haya encontrado y enviado el objeto olvidado, deberá enviarnos su declaración en un plazo de 10 días laborables a partir del envío, excepto en caso fortuito o de fuerza mayor, acompañada de:

- el número de su contrato de seguros
- la copia del contrato de alquiler,
- y la factura original de los gastos de envío emitida por el organismo de transporte encargado de la entrega del Objeto olvidado.

GASTOS DE CUIDADOS VETERINARIOS Y ASISTENCIA PARA PERROS Y GATOS

1. GASTOS DE CUIDADOS VETERINARIOS

Cuando su perro o gato, que lleve consigo al viaje asegurado, se ponga enfermo o sufra lesiones debido a un accidente durante el viaje que requiera una consulta veterinaria, le reembolsaremos hasta 250 € por evento con un límite máximo de 2 consultas por viaje. Además, le facilitaremos una lista de clínicas veterinarias dependiendo de la disponibilidad local.

2. ASISTENCIA EN CASO DE DESAPARICIÓN O FUGA

Su animal, que participa en el viaje asegurado, se ha fugado o ha desaparecido (perdido, robado) en el lugar del viaje

Si contacta con nuestro servicio por teléfono (indicado anteriormente), podremos comunicarle: -Consejos y gestiones necesarias para permitirle recuperar su animal garantizado con rapidez, -La lista de veterinarios (independientes o clínicos).

Contactaremos por usted con los organismos próximos a su domicilio que puedan ayudarle a recuperar su animal (comisaría, refugios, ayuntamiento, etc.) y nos ocuparemos de los eventuales gastos de recuperación.

Si la desaparición se ha producido en el extranjero y su animal lleva más de 48 h. desaparecido, le reembolsaremos una prueba de detección de rabia.

En cualquier caso, la intervención máxima de Mutuaide será de 250 € para el conjunto de las garantías de GASTOS DE CUIDADOS VETERINARIOS Y ASISTENCIA

PROTECCIÓN DE LA FIANZA

Reembolso de la totalidad o parte de la fianza estipulada en el contrato de alquiler y efectivamente retenida por el arrendador en caso de daños accidentales que afecten al Inmueble Alquilado (incluido el mobiliario y enseres situados en el interior del Inmueble Alquilado) durante la Estancia y después de la estancia: en caso de retención de la fianza por daños accidentales o en caso de objetos personales olvidados durante la estancia.

2. ¿CUÁNTO APORTAMOS?

El importe cubierto por la garantía es igual al importe de los daños reales, hasta el importe de la fianza estipulada en el contrato de alquiler y con un máximo que figura en la Tabla de Importes de las Prestaciones,

Se acuerda que, en cualquier caso, esta cantidad nunca podrá exceder de 1000 € por alquiler, una vez deducida una **Franquicia de 50 €**.

3. LO QUE EXCLUIMOS

Además de las exclusiones generales establecidas en la sección titulada «¿CUÁLES SON LAS EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A ESTE CONTRATO?», quedan excluidos:

- ▶ los robos, intentos de robo y actos de vandalismo o daños intencionados cometidos por la persona que reserva la propiedad, o por las personas que conviven habitualmente con ella,
- ▶ los daños deliberados causados por vecinos o terceros,
- ▶ los robos y daños intencionados al mobiliario en las zonas comunes o fuera del Inmueble alquilado,
- ▶ los robos o pérdidas de las llaves de los locales,
- ▶ los daños resultantes del uso o utilización no conforme con el Contrato de Alquiler,
- ▶ los daños, robos y deterioros de objetos de valor, dinero en efectivo y fondos (joyas, pinturas, dibujos, grabados, manuscritos, estatuas y otras obras de arte),
- ▶ los daños causados por humedad, condensación, niebla, humo, fuego, daños por agua, etc
- ▶ las averías de los equipos puestos a disposición del Arrendatario,
- ▶ los daños en lámparas, fusibles, tubos electrónicos, tubos de rayos catódicos, cristales semiconductores, resistencias calefactoras y mantas calefactoras,
- ▶ los costes de reparar, desatascar o sustituir tuberías, grifos y aparatos de los sistemas de agua y calefacción,
- ▶ los daños, robos y deterioros causados a árboles y plantaciones,
- ▶ los daños, robos y deterioros causados a los equipos informáticos, accesorios, periféricos y programas necesarios para su funcionamiento, equipos audiovisuales y multimedia,
- ▶ los gastos ocasionados para determinar la realidad de su siniestro o para denunciarlo (peritajes, fotografías, informes del agente judicial).
- ▶ las quemaduras de cigarrillo...

4. ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Una vez que se haya puesto en contacto con el proveedor del alojamiento y haya elaborado un inventario de las instalaciones o un informe conjunto en el que se describan los daños, deberá enviarnos su declaración en un plazo de 10 días laborables a partir del final de la estancia, salvo imprevistos o causas de fuerza mayor, Su declaración debe ir acompañada de:

- el número de contrato
- una copia del contrato de alquiler,
- el inventario de las instalaciones o el informe conjunto que describa los daños,
- un justificante de que la fianza ha sido retenida o no devuelta,
- la factura de reparación de los daños.

ASISTENCIA

ASESORAMIENTO TELEFÓNICO ANTES Y DURANTE SU ESTANCIA

Puede contactar con nosotros 24 horas al día, 7 días a la semana, antes y durante su estancia, para cualquier información que pueda necesitar para organizar su estancia y asegurarse de que todo vaya bien.

La información se refiere a los siguientes ámbitos.

Información sanitaria: Salud, Higiene, Vacunas, Precauciones a tomar, Principales centros hospitalarios, Consejos para las mujeres, Diferencias horarias, Mascotas de viaje.

También estamos a su disposición para cualquier información que pueda necesitar si viaja durante una epidemia o pandemia. Si es necesario, podemos ponerle en contacto con uno de nuestros médicos.

La información se facilita por teléfono y no se confirma por escrito ni se envía por correo.

Los servicios de información se prestan entre las 8h00 y las 19h00 y en el plazo normalmente necesario para satisfacer la solicitud.

No obstante, sea cual sea la hora de la llamada, agradecemos y tomamos nota de sus peticiones y datos de contacto para poder volver a llamarle y ofrecerle las respuestas que necesita

REPATRIACIÓN O TRANSPORTE SANITARIO

Si se lesiona o sufre una enfermedad, incluso en caso de epidemia o pandemia, durante un viaje asegurado. Organizamos y pagamos su repatriación a su domicilio o a un hospital cercano. Solo se tienen en cuenta los requisitos médicos a la hora de decidir la fecha de repatriación, la elección del medio de transporte o el lugar de hospitalización.

La decisión de repatriación la toma nuestro responsable médico, tras consultar al médico que le atienda ocasionalmente y, si es necesario, al médico de cabecera.

Cuando sea repatriado, y si así lo prescribe nuestro asesor médico, organizaremos y pagaremos el transporte de un acompañante para que le acompañe.

Cualquier rechazo de la solución propuesta por nuestro equipo médico dará lugar a la anulación de la cobertura de asistencia personal.

GASTOS MÉDICOS (FUERA DEL PAÍS DE RESIDENCIA)

Cuando se haya incurrido en gastos médicos [1](incluyendo en caso de enfermedad relacionada con una epidemia o pandemia) {2}con nuestro acuerdo previo, le reembolsaremos la parte de estos gastos que no haya sido cubierta por ninguna organización aseguradora a la que esté afiliado.

Solo intervendremos una vez efectuados los reembolsos por las organizaciones aseguradoras mencionados, previa deducción de una franquicia cuyo importe se indica en la tabla de prestaciones, y bajo reserva de la presentación del justificante original de reembolso de su organización aseguradora.

Este reembolso cubre los gastos definidos a continuación, siempre que se refieran a un tratamiento recibido por usted fuera de su país de residencia a raíz de una enfermedad o accidente ocurrido fuera de su país de residencia.

En este caso, reembolsaremos los gastos incurridos hasta el importe máximo indicado en la Tabla de Prestaciones.

En caso de que la organización aseguradora a la que usted cotiza no cubra los gastos médicos incurridos, le reembolsaremos los gastos incurridos hasta el importe indicado en la Tabla de Prestaciones, siempre que nos proporcione las facturas originales de los gastos médicos y el certificado de no reembolso emitido por la organización aseguradora.

Esta prestación cesa el día en que podamos repatriarle.

Tipo de gastos reembolsables (previo acuerdo):

- ▶ Honorarios médicos,
- ▶ Coste de los medicamentos recetados por un médico o cirujano,
- ▶ Gastos de ambulancia prescrita por un médico para el transporte al hospital más cercano, pero solo si los organismos aseguradores se niegan a pagarlos,
- ▶ Los gastos de hospitalización siempre que se le considere intransportable por decisión de los médicos de la Asistencia, tomada tras recabar información del médico local (no se cubren los gastos de hospitalización incurridos a partir del día en que podamos repatriarle),
- ▶ Gastos odontológicos de urgencia (hasta el importe indicado en la Tabla de Prestaciones, sin franquicia).
- ▶ Coste de una prueba PCR, si es positiva.

AMPLIACIÓN DE LA PRESTACIÓN: ANTICIPO DE LOS GASTOS DE HOSPITALIZACIÓN (FUERA DEL PAÍS DE RESIDENCIA)

Dentro del límite de los importes cubiertos arriba indicados, podemos adelantar los gastos de hospitalización en los que incurra fuera de su país de residencia, siempre que se cumplan las siguientes condiciones acumulativas:

- ▶ los médicos de MUTUAIDE ASSISTANCE deben decidir, tras recabar información del médico local, que es imposible repatriarle a su país de residencia en un futuro inmediato.
- ▶ el tratamiento al que se aplica el adelanto debe prescribirse de acuerdo con los médicos de MUTUAIDE ASSISTANCE.
- ▶ usted o cualquier persona autorizada por usted deberá comprometerse formalmente a ello mediante la firma de un documento específico facilitado por MUTUAIDE ASSISTANCE en el momento de la prestación del presente servicio:
 - ▷ a realizar las gestiones necesarias para que los gastos sean cubiertos por las organizaciones aseguradoras en un plazo de 15 días a partir de la fecha en que MUTUAIDE ASSISTANCE envíe la información necesaria,
 - ▷ reembolsar a MUTUAIDE ASSISTANCE los importes percibidos por este concepto de las organizaciones aseguradoras en el plazo de una semana a partir de la recepción de dichos importes.

Solo nos ocuparemos de los gastos no cubiertos por las organizaciones aseguradoras, hasta el límite del importe cubierto por la prestación «gastos médicos».

Deberá facilitarnos el certificado de no reembolso de estas organizaciones aseguradoras en el plazo de una semana a partir de su recepción.

Con el fin de proteger posteriormente nuestros derechos, nos reservamos el derecho de solicitarle a usted o a sus derechohabientes una carta de compromiso por la que se comprometan a realizar las gestiones necesarias ante las organizaciones sociales y a reembolsarnos las cantidades percibidas.

Si no realiza las gestiones necesarias para que las entidades aseguradoras cubran los gastos en el plazo previsto, o si no presenta a MUTUAIDE ASSISTANCE en el plazo previsto el certificado de dichas organizaciones aseguradoras en el que conste que los gastos no han sido cubiertos, no podrá reclamar en ningún caso la prestación de «gastos médicos» y deberá reembolsar todos los gastos hospitalarios adelantados por MUTUAIDE ASSISTANCE, que iniciará, en su caso, cualquier procedimiento de cobro útil, cuyo coste correrá a su cargo.

CONDUCTOR DE SUSTITUCIÓN

Si enferma o se lesiona durante un viaje cubierto en uno de los países enumerados a continuación y ya no puede conducir su vehículo, y ninguno de los pasajeros puede sustituirle, pondremos a su disposición un conductor para que lleve el vehículo de vuelta a su lugar de residencia por la ruta más directa.

Cubriremos los gastos de viaje y el salario del conductor.

El conductor está obligado a cumplir la legislación laboral y, en particular, debe, según la redacción actual la normativa francesa, hacer una pausa de 45 minutos después de 4 horas y 30 minutos de conducción, sin que el tiempo total diario de conducción supere las 9 horas.

Si su vehículo tiene más de 8 años y/o 150 000 km, o si su estado y/o su carga no se ajustan a las normas establecidas por el Código de Circulación francés, debe comunicárnoslo.

Nos reservamos el derecho a no enviar un conductor.

En este caso, como alternativa a facilitar un conductor, proporcionaremos y pagaremos un billete de tren de 1ª clase o un billete de avión en clase turista para recoger el vehículo.

Este servicio solo está disponible en los siguientes países: Francia (incluyendo Mónaco, Andorra, excepto DOM-ROM, COM y colectivos sui generis), España, Portugal, Grecia, Italia, Suiza, Liechtenstein, Austria, Alemania, Bélgica, Países Bajos, Luxemburgo, Reino Unido, Irlanda, Dinamarca, Noruega, Suecia, Finlandia, Islandia).

Los gastos de combustible, peajes, hoteles y comidas de los pasajeros corren por su cuenta.

VUELTA ANTICIPADA

Si tiene que interrumpir prematuramente su estancia en uno de los casos indicados a continuación, cubriremos sus gastos de transporte (gastos de billete o combustible) y los de los miembros asegurados de su familia o de dos personas aseguradas en virtud de este contrato que le acompañen.

Intervenimos en caso de:

- ▶ **Enfermedad grave, lesiones corporales graves** con hospitalización o fallecimiento de un miembro de su familia, de su sustituto profesional, de la persona encargada del cuidado de sus hijos menores o de una persona discapacitada que viva bajo su techo, del tutor legal o de una persona que viva habitualmente bajo su techo;
- ▶ **Daños materiales graves** que requieran su presencia y afecten a su vivienda o local comercial como consecuencia de robo, incendio o daños por agua.

ASISTENCIA EN EL DOMICILIO DEL ASEGURADO

Como consecuencia de un robo, expoliación, daños por agua o incendio en su vivienda habitual durante su estancia asegurada, buscaremos y pagaremos los gastos de intervención del prestador de servicios (desplazamiento, mano de obra, medidas de conservación y posibles piezas) hasta los importes indicados en la Tabla de importes de prestaciones, para reparaciones urgentes, es decir, cuando sean necesarias medidas para proteger la vivienda, en términos de :

- Fontanería
- Electricidad
- Cerrajero
- Acristalamiento

Cualquier gasto que supere esta cantidad correrá por cuenta del Propietario.

COSTES DE VIGILANCIA

Si se encuentra lejos de su vivienda principal y la misma ha vuelto vulnerable a raíz de un allanamiento de morada, robo, daños por agua o incendio durante su estancia asegurada.

Cubriremos los gastos de vigilancia de la vivienda, hasta el límite indicado en la Tabla de Prestaciones, desde el momento en que se produzca el siniestro.

Cualquier gasto que supere esta cantidad correrá por cuenta del Propietario.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS

Además, las exclusiones comunes a todas las garantías no dan lugar a su intervención :

- ▶ Los viajes emprendidos para recibir un diagnóstico y/o tratamiento,
- ▶ Los gastos médicos y de hospitalización en el país de residencia,
- ▶ La embriaguez, el suicidio o el intento de suicidio y sus consecuencias,
- ▶ Cualquier mutilación voluntaria del asegurado,
- ▶ Las afecciones o lesiones benignas que puedan tratarse localmente y/o que no impidan continuar su viaje al Beneficiario/Asegurado,
- ▶ Los estados de embarazo, salvo en caso de complicación imprevisible, y en todos los casos, los estados de embarazo más allá de la semana 36, la interrupción voluntaria del embarazo, las secuelas del parto,
- ▶ Las convalecencias y las afecciones en curso de tratamiento, no aún consolidadas y que conllevan un riesgo de agravamiento brusco,
- ▶ Las enfermedades preexistentes que hayan sido motivo de hospitalización en los 6 meses anteriores a la fecha de inicio de la estancia,
- ▶ Los acontecimientos relacionados con un tratamiento médico o una intervención quirúrgica que no tengan un carácter imprevisto, fortuito o accidental,
- ▶ Los gastos de prótesis: ópticas, dentales, acústicas, funcionales, etc.
- ▶ Las consecuencias de situaciones de riesgo infeccioso en contexto epidémico que sean objeto de cuarentena o de medidas preventivas o de vigilancia específicas por parte de las autoridades sanitarias internacionales y/o locales del país en el que se encuentre y/o nacionales de su país de origen, salvo que se estipule lo contrario en la garantía.
- ▶ Los gastos de cura termal, tratamientos estéticos, vacunas y los gastos derivados de los mismos.
- ▶ Las estancias en residencias de ancianos y los gastos derivados de las mismas.
- ▶ Las rehabilitaciones, kinesioterapias, accidental, quiroprácticas y sus gastos derivados,
- ▶ Las hospitalizaciones previstas.

¿NECESITA AYUDA?

CONTACTE CON NOSOTROS 24 HORAS AL DÍA, 7 DÍAS A LA SEMANA



Por teléfono en Francia:

(+33)1 45 16 85 42

(Comunicación con tarifa normal, coste según operador, la llamada puede ser grabada)



Por e-mail :

voyage@mutuaide.fr

Para permitirnos intervenir en las mejores condiciones posibles, tenga a mano la información siguiente, que se le pedirá durante la llamada:

- El número de su contrato,
- Su nombre y apellido,
- La dirección de su domicilio,
- El país, la ciudad o la localidad desde donde nos llama,
- Precisar la dirección exacta (nº, calle, hotel eventualmente, etc.),
- El número de teléfono en el que podemos localizarle,
- La naturaleza de su problema.

Durante la primera llamada, se le comunicará un número de expediente de asistencia. Deberá mencionarlo sistemáticamente en todas las comunicaciones posteriores con nuestro Servicio de Asistencia.

DISPOSICIONES GENERALES

Como cualquier contrato de seguros, este contrato conlleva derechos y obligaciones recíprocos. Está regido por el Código de Seguros francés. Estos derechos y obligaciones figuran en las páginas siguientes. Este es un contrato de seguro colectivo de daños suscrito por Gritchen Affinity con MUTUAIDE ASSISTANCE y su adhesión es opcional.

Anexo al artículo A. 112-1

Documento de información para ejercer el derecho de renuncia previsto en el artículo L. 112-10 del Código de Seguros

Tiene derecho a rescindir este contrato en un plazo de treinta días (naturales) a partir de su celebración, sin gastos ni penalizaciones. No obstante, si se beneficia de una o varias primas de seguro que se le ofrecen, de tal manera que no tiene que pagar una prima durante uno o varios meses al inicio de la ejecución del contrato, este plazo solo comenzará a contar a partir del pago de la totalidad o parte de la primera prima.

El ejercicio del derecho de desistimiento está sujeto a las cuatro condiciones siguientes:

- 1° Ha suscrito este contrato con fines no profesionales;
- 2° Este contrato complementa la compra de un bien o servicio vendido por un proveedor;
- 3° El contrato del que desea desistir no se ha ejecutado íntegramente;
- 4° No ha declarado ningún siniestro cubierto por este contrato.

En esta situación, puede ejercer su derecho a renunciar a este contrato mediante carta o cualquier otro soporte duradero dirigido al asegurador del contrato. El asegurador está obligado a reembolsarle la prima pagada en un plazo de treinta días a partir de su renuncia.

Además, para evitar la acumulación de seguros, le invitamos a que compruebe que no es ya beneficiario de una garantía que cubra alguno de los riesgos garantizados por el contrato que ha suscrito.

Información complementaria:

La carta de renuncia, de la que le proponemos un modelo a continuación para el ejercicio de este derecho, debe enviarse por correo postal u otro medio duradero a Gritchen Affinity – 27, rue Charles Durand – CS70139 – 18021 Bourges: «Yo, el abajo firmante D./ D^a..... con domicilio en, renuncio a mi contrato n°..... suscrito con MUTUAIDE ASSISTANCE de conformidad con el artículo L 112-10 del Código de Seguros. Declaro no tener conocimiento en el momento de enviar esta carta de ningún siniestro elegible para una garantía del contrato».

Consecuencias de la renuncia:

El ejercicio del derecho de renuncia en el plazo previsto en el cuadro anterior implica la rescisión del contrato a partir de la fecha de recepción de la carta o de cualquier otro medio duradero. En cuanto tenga conocimiento de un siniestro elegible para la garantía del contrato, ya no podrá ejercer este derecho de renuncia. En caso de renuncia, sólo está obligado al pago de la parte de la prima o cuota correspondiente al periodo durante el que se corrió el riesgo, calculándose este período hasta la fecha de la rescisión. No obstante, deberá abonar a la compañía de seguros la totalidad de la prima o cuota si ejerce su derecho de renuncia y que durante el plazo de renuncia se produce un siniestro elegible para la garantía del contrato y del que no tenía conocimiento.

DISPOSICIONES COMUNES AL CONJUNTO DE LAS GARANTÍAS

DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Nosotros, la Aseguradora

Nosotros, la Aseguradora MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand Cedex – S.A. con un capital de 12.558.240 € completamente liberado– Empresa regida por el Código de Seguros RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 3974 086 000 19.

Accidente corporal grave

Alteración inesperada de la salud debida a la acción repentina de una causa externa no intencional por parte de la víctima, constatada por una autoridad médica competente y que implique la expedición de una receta de medicamentos en beneficio del enfermo y que implique el cese de cualquier actividad profesional u otra.

Asegurado/beneficiarios

Persona física o grupos debidamente asegurados en el presente contrato y designados, en lo sucesivo, con el término «ustedes», cuyo domicilio se especifica en la reserva de la estancia.

Atentado

Cualquier acto de violencia que constituya un ataque criminal o ilegal contra personas y/o bienes en el país en el que esté de viaje, que tenga como objetivo alterar gravemente el orden público mediante la intimidación y el terror, y que sea objeto de una mediatización.

Este «atentado» deberá ser identificado por el Ministerio de Asuntos Exteriores francés o el Ministerio del Interior.

Si se producen varios atentados el mismo día y en el mismo país, y si las autoridades lo consideran como una sola y misma acción coordinada, este evento se considerará un solo y único evento.

Catástrofe natural

Intensidad anormal de un agente natural que no proviene de una intervención humana. Fenómeno, como un terremoto, una erupción volcánica, un maremoto, una inundación o un cataclismo natural, causado por la intensidad anormal de un agente natural, y reconocido como tal por las autoridades públicas.

COM

Por COM se entienden las Colectividades de Ultramar, es decir: Polinesia Francesa, San Pedro y Miquelón, Wallis y Futuna, San Martín y San Bartolomé.

Definición de la asistencia a las personas

La asistencia a las personas engloba el conjunto de las prestaciones aplicadas en caso de enfermedad, lesión o fallecimiento de las personas garantizadas, durante un desplazamiento garantizado.

Cuarentena

Aislamiento de la persona, en caso de sospecha de enfermedad o de enfermedad comprobada, decidido por una autoridad competente local con el propósito de evitar un riesgo de propagación de dicha enfermedad durante una epidemia o pandemia.

Domicilio

Para las garantías de Asistencia y de Seguros, se considera como domicilio el lugar de residencia principal y habitual en Francia, los DOM-ROM COM y colectividades sui géneris, o en Europa. En caso de litigio, el domicilio fiscal se considera el domicilio.

DOM-ROM, COM y colectividades sui géneris

Guadalupe; Martinica, Guayana Francesa, La Reunión, Polinesia Francesa, San Pedro y Miquelón, Wallis y Futuna, Mayotte, San Martín, San Bartolomé y Nueva Caledonia.

DROM

Por DROM se entienden los Departamentos y Regiones de Ultramar, es decir: Guadalupe, Martinica, Guayana Francesa, La Reunión y Mayotte.

Duración de las garantías

- La garantía de «Cancelación» entra en vigor en la fecha de su suscripción al contrato de seguros y expira el día de salida de su viaje.
- La duración de la validez de las demás garantías corresponde a las fechas de la estancia indicadas en la factura expedida por el organizador del viaje, con una duración máxima de 90 días consecutivos.

Efectos de primera necesidad

Prendas de vestir y productos de aseo que le permitan hacer frente temporalmente a la indisponibilidad de sus efectos personales.

Ejecución de las prestaciones

Las prestaciones garantizadas de asistencia por el presente acuerdo sólo pueden aplicarse con la conformidad previa de MUTUAIDE ASSISTANCE. En consecuencia, ningún gasto por cuenta propia de los Beneficiarios podrá ser reembolsado por MUTUAIDE ASSISTANCE.

Estancia garantizada o asegurada

Estancia para la que está asegurado y ha pagado la prima correspondiente, con una duración máxima de 90 días consecutivos.

Enfermedad

Alteración súbita e imprevisible de la salud, constatada por una autoridad médica competente.

Ejecución de las prestaciones

Las prestaciones garantizadas de asistencia por el presente acuerdo sólo pueden aplicarse con la conformidad previa de MUTUAIDE ASSISTANCE. En consecuencia, ningún gasto por cuenta propia de los Beneficiarios podrá ser reembolsado por MUTUAIDE ASSISTANCE.

Enfermedad grave

Alteración súbita e imprevisible de la salud, constatada por una autoridad médica competente y que implique la expedición de una receta de tratamiento en beneficio del enfermo y que implique el cese de cualquier actividad profesional u otra.

Epidemia

Incidencia anormalmente elevada de una enfermedad durante un periodo determinado en una región determinada.

Europa

Por Europa, se entiende los siguientes países: Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, España, Estonia, Finlandia, Francia metropolitana, Gibraltar, Hungría, Grecia, Irlanda, Italia e Islas, Liechtenstein, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Principado de Mónaco, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumania, Reino Unido, Eslovaquia, Eslovenia, República Checa, San Marino, Suecia y Suiza.

Eventos garantizados de asistencia

Enfermedad, lesión o fallecimiento durante el desplazamiento garantizado.

Eventos garantizados de seguros

- Cancelación
- Gastos de modificación
- Llegada tardía
- Interrupción de estancia
- Objeto olvidado
- Vehículo de sustitución
- Gastos de cuidados veterinarios

Extranjero

Cualquier país que no sea su país de residencia.

Franquicia

Parte del siniestro que corre por cuenta del Asegurado prevista por el contrato en caso de indemnización tras un siniestro. La franquicia puede expresarse como un importe, un porcentaje, o un número de días, horas o kilómetros.

Lesión

Alteración drástica de la salud debida a la acción repentina de una causa externa no intencionada por parte de la víctima, constatada por una autoridad médica competente

Lo que organizamos

Realizamos las gestiones necesarias para darle acceso a la prestación.

Lo que abonamos

Financiamos la prestación.

Máximo por evento

En el supuesto de que la garantía se ejerza a favor de varios asegurados víctimas del mismo evento y asegurados con las mismas condiciones particulares, la garantía de la aseguradora se limitará en cualquier caso al importe máximo previsto para esta garantía, con independencia del número de víctimas. En consecuencia, las indemnizaciones se reducen y se abonan proporcionalmente al número de víctimas.

Miembros de la familia

Su pareja de hecho o derecho, o cualquier persona unida a usted por un Pacto Civil de Solidaridad, sus ascendientes o descendientes o los de su cónyuge, su suegro, suegra, hermanos, hermanas, incluyendo los hijos del cónyuge o pareja de uno de sus ascendientes directos, cuñados, cuñadas, yernos, nueras o los de su cónyuge. Deben estar domiciliados en el mismo país que usted, a menos que se estipule lo contrario en el contrato.

Nulidad

Cualquier fraude, falsificación o falsa declaración y falso testimonio susceptibles de aplicación de las garantías previstas en el acuerdo implican la nulidad de nuestros compromisos y la pérdida de los derechos previstos en dicho acuerdo.

Pandemia

Epidemia que se desarrolla en un territorio amplio que sobrepasa fronteras y calificada de pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y/o por las autoridades públicas locales competentes del país en que se haya producido el siniestro.

Siniestro

Evento aleatorio de naturaleza susceptible de activar la garantía de este contrato.

UNIÓN EUROPEA (UE)

Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumanía, Reino Unido, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia.

¿CUÁL ES LA COBERTURA GEOGRÁFICA DEL CONTRATO?

Las garantías y/o las prestaciones suscritas mediante el presente contrato se aplican en todo el mundo.

¿CUÁL ES LA DURACIÓN DEL CONTRATO?

El período de validez corresponde a la duración de las prestaciones vendidas por el organizador del viaje. La duración de la garantía en ningún caso podrá ser superior 3 meses a partir del día de la salida del viaje.

La garantía de «CANCELACIÓN» entra en vigor en la fecha de suscripción del presente contrato y expira el día de la salida del viaje (a la ida).

Las demás garantías entran en vigor el día de salida previsto y expiran el día de regreso previsto.

LUCHA CONTRA EL FRAUDE

El contrato de seguros no puede suponer un beneficio para el asegurado; solo le garantiza la recuperación de sus pérdidas reales. Cualquier fraude, falsificación o falsa declaración y falso testimonio sobre la naturaleza, las causas, las circunstancias y las consecuencias de un siniestro, o cualquier uso intencionado por su parte de documentos inexactos o medios fraudulentos, le privarán de cualquier derecho a garantía por el siniestro correspondiente.

¿CUÁLES SON LAS EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES AL CONJUNTO DE NUESTRAS GARANTÍAS?

No podemos intervenir cuando sus solicitudes de garantías o de prestaciones sean consecuencia de daños resultantes de:

- ▶ Las prestaciones que no se hayan solicitado durante el viaje o que no hayan sido organizadas por nosotros o de acuerdo con nosotros, no dan derecho, a posteriori, a un reembolso ni a una indemnización,
- ▶ Los gastos de restauración y hotel, excepto los especificados en el texto de las garantías,
- ▶ Los daños provocados intencionadamente por el Asegurado y los resultantes de su participación en un crimen, un delito o una disputa, excepto en caso de legítima defensa,
- ▶ El importe de las condenas y sus consecuencias,
- ▶ El consumo de estupefacientes o medicamentos no prescritos médicamente,
- ▶ El estado de embriaguez alcohólica,
- ▶ Los gastos de aduana,
- ▶ La participación como competidor en un deporte organizados por una federación deportiva para la que se expida una licencia, así como el entrenamiento para estas competiciones,
- ▶ La práctica profesional de cualquier deporte,
- ▶ La participación en competiciones o pruebas de resistencia o de velocidad y en sus pruebas preparatorias, a bordo de cualquier máquina de locomoción terrestre, acuática o aérea,
- ▶ Las consecuencias del incumplimiento de las normas de seguridad reconocidas relacionadas con la práctica de cualquier actividad deportiva de ocio,
- ▶ Los gastos incurridos después de volver del viaje o de la expiración de la garantía,

- ▶ Los accidentes resultantes de su participación, incluso como aficionado, en los siguientes deportes: deportes mecánicos (independientemente del vehículo a motor utilizado), deportes aéreos, alpinismo de alta montaña, «bobsleigh», caza de animales peligrosos, hockey sobre hielo, «skeleton», deportes de lucha, espeleología y deportes de nieve que impliquen una clasificación internacional, nacional o regional,
- ▶ El incumplimiento voluntario de la reglamentación del país visitado o de la práctica de actividades no permitidas por las autoridades locales,
- ▶ Las prohibiciones oficiales, de incautaciones o de imposiciones por la fuerza pública,
- ▶ La utilización por parte del Asegurado de aparatos de navegación aérea,
- ▶ La utilización de máquinas de guerra, explosivos y armas de fuego,
- ▶ Los daños resultantes de una falta intencionada o dolosa por parte del Asegurado de conformidad con el artículo L.113-1 del Código de Seguros,
- ▶ El suicidio y el intento de suicidio,
- ▶ Las epidemias y pandemias salvo las estipulaciones en contrario en la garantía, las contaminaciones, las catástrofes naturales,
- ▶ La guerra civil o extranjera, disturbios, huelgas, movimientos populares, actos de terrorismo y toma de rehenes,
- ▶ La desintegración del núcleo atómico o cualquier irradiación procedente de una fuente de energía que tenga un carácter radiactivo,
- ▶ Ausencia de riesgo

La responsabilidad de MUTUAIDE ASSISTANCE no puede verse comprometida en ningún caso por incumplimientos o contratiempos en la ejecución de sus obligaciones causados por casos de fuerza mayor o eventos como guerra civil o extranjera, disturbios o movimientos populares, los cierres patronales, huelgas, atentados, actos de terrorismo, los actos de piratería, las tormentas y huracanes, los terremotos, ciclones, erupciones volcánicas u otros cataclismos, la desintegración del núcleo atómico, la explosión de máquinas y los efectos nucleares radiactivos, las epidemias, los efectos de la contaminación y las catástrofes naturales, los efectos de la radiación o cualquier otro caso fortuito o de fuerza mayor, así como sus consecuencias.

REGLAS DE FUNCIONAMIENTO DE LAS PRESTACIONES DE ASISTENCIA

Solo la llamada telefónica del Asegurado en el momento del evento permite la aplicación de las prestaciones de asistencia. Una vez recibida la llamada, MUTUAIDE ASSISTANCE, una vez verificados los derechos del solicitante, organizará y se hará cargo de las prestaciones previstas en este acuerdo.

Para beneficiarse de una prestación, MUTUAIDE ASSISTANCE puede pedir al Asegurado que justifique la calidad que invoca y que presente, a su cargo, los documentos que demuestren este derecho. El Asegurado debe permitir a nuestros médicos el acceso a cualquier la información médica relativa a la persona para la que intervenimos. Esta información se tratará respetando el secreto médico.

MUTUAIDE ASSISTANCE no puede, en ningún caso, sustituir a los organismos locales de atención de emergencia e interviene dentro de los límites de los acuerdos concedidos por las autoridades locales; tampoco puede asumir los gastos así incurridos, a excepción de los gastos de transporte en ambulancia o en taxi hasta el lugar más cercano donde se pueda brindar la atención adecuada, en caso de afección benigna o lesiones leves que no requieran la repatriación ni un transporte medicalizado.

Las intervenciones que sean responsabilidad de MUTUAIDE ASSISTANCE se realizan en cumplimiento estricto de las leyes y normativas nacionales e internacionales. Por tanto, están vinculadas a la obtención de las autorizaciones necesarias por parte de las autoridades competentes.

Cuando MUTUAIDE ASSISTANCE se haya hecho cargo del transporte de un Asegurado, este último deberá devolver su billete de vuelta inicialmente previsto y no utilizado. MUTUAIDE ASSISTANCE decidirá sobre la naturaleza de los billetes aéreos puestos a disposición del Asegurado en función de las posibilidades ofrecidas por las líneas aéreas y la duración del trayecto.

CONDICIONES DE REEMBOLSO

Cualquier reembolso al Asegurado exigirá la previa presentación de las facturas originales pagadas correspondientes a los gastos incurridos con nuestro consentimiento. Las solicitudes de reembolso deben enviarse a:

MUTUAIDE ASSISTANCE Servicio de Gestión de Siniestros
126, rue de la Piazza
93196 NOISY LE GRAND CEDEX

TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES

1. En caso de desacuerdo o de descontento sobre la aplicación de su contrato, le invitamos a comunicarlo a MUTUAIDE llamando al 01 45 16 85 42 o escribiendo a voyage@mutuaide.fr para las garantías de Asistencia enumeradas a continuación:

- ▶ **Repatriación o transporte sanitario**
- ▶ **Prolongación de estancia**
- ▶ **Gastos de hotel**
- ▶ **Repatriación de cadáver**
- ▶ **Gastos médicos fuera del país de residencia**
- ▶ **Transmisión de mensajes urgentes**

Si la respuesta recibida no le resulta satisfactoria, puede enviar un mensaje a:

MUTUAIDE SERVICE QUALITE CLIENTS
126, rue de la Piazza
93196 NOISY LE GRAND CEDEX

MUTUAIDE se compromete a acusar recibo de su mensaje en un plazo de 10 días laborables. Se tratará en un máximo de dos meses. Si el desacuerdo persiste, puede solicitar la Mediación de la Aseguradora por correo a:

La Mediación de la Aseguradora
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

2. En caso de desacuerdo o de descontento con la aplicación de su contrato, le invitamos a comunicarlo a GRITCHEN AFFINITY escribiendo a Service réclamations 27 rue Charles Durand 18000 BOURGES o por e-mail a: reclamations@gritchen.fr para las garantías de Seguros enumeradas a continuación:

- ▶ **Cancelación**
- ▶ **Gastos de modificación**
- ▶ **Interrupción**
- ▶ **Llegada tardía**
- ▶ **Vehículo de sustitución**
- ▶ **Objeto olvidado**
- ▶ **gastos de atención veterinaria**
- ▶ **Protección de la fianza**

Si la respuesta recibida no le resulta satisfactoria, puede enviar un mensaje a:

MUTUAIDE SERVICIO DE SEGUROS
TSA 20296
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

MUTUAIDE se compromete a acusar recibo de su mensaje en un plazo de 10 días laborables. Se tratará en un máximo de dos meses. Si el desacuerdo persiste, puede solicitar la Mediación de la Aseguradora por correo a:

La Mediación de la Aseguradora TSA 50110 75441 Paris Cedex 09

La Mediación de la Aseguradora no es competente para conocer los contratos suscritos para garantizar riesgos profesionales

RECOPILACIÓN DE DATOS

El Asegurado reconoce haber sido informado de que la Aseguradora trata sus datos personales de conformidad con la normativa relativa a la protección de datos personales vigente y que, adicionalmente:

- ▶ las respuestas a las preguntas planteadas son obligatorias y que, en caso de falsas declaraciones o de omisiones, las consecuencias para él pueden ser la nulidad de la adhesión al contrato (Artículo L 113-8 del Código de Seguros) o la reducción de las indemnizaciones (artículo L 113-9 del Código de Seguros),
- ▶ El tratamiento de datos personales es necesario para la adhesión y la ejecución de su contrato y de sus garantías, la gestión de las relaciones comerciales y contractuales, o la ejecución de las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas vigentes.
- ▶ Los datos recopilados y tratados se conservan el tiempo necesario para la ejecución del contrato o de la obligación legal. Estos datos se archivan a continuación durante las duraciones previstas por las disposiciones relativas a la prescripción.
- ▶ Los destinatarios de sus datos personales son, dentro de los límites de sus atribuciones, los servicios de la Aseguradora encargados de la tramitación, gestión y ejecución del Contrato de seguros y las garantías, sus delegados, agentes, socios, subcontratistas y las reaseguradoras en el ejercicio de sus funciones.

También pueden transmitirse si procede a los organismos profesionales, así como a cualquier persona que intervenga en el contrato, como abogados, peritos, auxiliares de justicia y funcionarios ministeriales, curadores, tutores, investigadores.

Sus datos personales también pueden ser transmitidos al Suscriptor, así como a cualquier persona habilitada como Tercero Autorizado (tribunales, árbitros, mediadores, ministerios interesados, autoridades tutelares y de control, y cualquier organismo público autorizado para recibirlos, así como a los servicios encargados del control como censores de cuentas, auditores y servicios encargados del control interno).

- ▶ Como institución financiera, la Aseguradora está sujeta a las obligaciones legales derivadas principalmente del código monetario y financiero en materia de la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y, a este efecto, implementa un tratamiento de vigilancia de los contratos que puede llevar a la redacción de una declaración de sospecha o a una medida de congelación de activos.

Los datos y los documentos relativos al Asegurado se conservan durante un período de cinco (5) años a partir de la terminación del contrato o el cese de la relación.

- ▶ Sus datos personales también pueden utilizarse en el marco de un tratamiento de lucha contra el fraude al seguro que, si procede, puede llevar a la inclusión en una lista de personas que presentan un riesgo de fraude.

Esta inclusión puede tener como consecuencia una prolongación del estudio de su expediente, o incluso la reducción o el rechazo del beneficio de un derecho, una prestación, un contrato o un servicio propuestos.

En este contexto, sus datos personales (o los relativos a las personas que forman parte o interesadas en el contrato) pueden ser tratados por todas las personas habilitadas que intervengan en las entidades del Grupo Asegurador en el marco de la lucha contra el fraude. Estos datos también pueden destinarse al personal habilitado de los organismos directamente afectados por un fraude (otros organismos de

seguros o intermediarios; autoridades judiciales, mediadores, árbitros, auxiliares judiciales, funcionarios ministeriales; organismos terceros autorizados por una disposición legal y, llegado el caso, las víctimas de fraude o sus representantes).

En el caso de una alerta de fraude, los datos se conservan durante un máximo de seis (6) meses para cualificar la alerta y luego se eliminan, salvo si se demuestra la pertinencia de la alerta. En caso de una alerta pertinente, los datos se conservan hasta cinco (5) años a partir de la fecha de cierre del expediente de fraude, o hasta el final del procedimiento judicial y de los plazos de prescripción aplicables.

Para las personas inscritas en una lista de presuntos defraudadores, sus datos personales se eliminarán transcurrido el plazo de 5 años a partir de la fecha de inclusión en esta lista.

► Como Aseguradora, tiene derecho a realizar tratamientos de datos relativos a las infracciones, condenas y medidas de seguridad, ya sea en el momento de la suscripción del contrato, durante su ejecución o en el marco de la gestión de litigios.

► La Aseguradora también podrá utilizar los datos personales en el marco de los procesamientoos que ponga en marcha y cuyo objeto sea la investigación y el desarrollo para mejorar la calidad o pertinencia de sus futuros productos de seguros y/o de asistencia y ofertas de servicio.

► Sus datos personales pueden ser accesibles para algunos de los empleados o proveedores de servicios de la Aseguradora establecidos en países fuera de la Unión Europea.

► Justificando su identidad, el Asegurado tiene derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición a los datos tratados. También tiene derecho a solicitar que se limite el uso de sus datos cuando ya no sean necesarios, o a recuperar en un formato estructurado los datos que proporcionó cuando eran necesarios para el contrato o cuando dio consentimiento para su utilización.

Tiene derecho a definir directivas relativas al destino de sus datos personales después de su fallecimiento. Estas directivas, sean generales o particulares, se refieren al mantenimiento, la eliminación y la comunicación de sus datos tras su fallecimiento. Estos derechos pueden ser ejercidos ante el Delegado Representante de la Protección de Datos de la Aseguradora:

► por e-mail: en la dirección **DRPO@MUTUAIDE.fr**

o

► -por correo postal, escribiendo a la dirección siguiente: **Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – 93196 Noisy le Grand.**

Después de hacer la solicitud al Delegado representante de la protección de datos, si su respuesta no le satisface, puede recurrir a la CNIL (Comisión Nacional de Informática y Libertades).

SUBROGACIÓN

MUTUAIDE ASSISTANCE está subrogada en las indemnizaciones pagadas y los servicios prestados por ella según los derechos y acciones del Asegurado, contra cualquier persona responsable de los hechos que motivaron su intervención. Cuando los servicios prestados en virtud del acuerdo estén cubiertos en su totalidad o en parte por otra compañía o institución, MUTUAIDE ASSISTANCE está subrogada en los derechos y acciones del Asegurado contra esa compañía o institución.

PRESCRIPCIÓN

En aplicación del Artículo L 114-1 del Código de Seguros, cualquier acción derivada de este contrato prescribe al cabo de dos años a partir del evento que la originó. Este plazo se amplía a diez años para la cobertura de fallecimiento, prescribiendo las acciones de los beneficiarios como máximo treinta años a partir de la fecha de este evento. En cualquier caso, este plazo no transcurre:

► en caso de reticencia, omisión, declaración falsa o inexacta sobre el riesgo corrido, a partir del día en que la Aseguradora tuvo conocimiento de ello;

► en caso de siniestro, desde el día en que los interesados tuvieran conocimiento de ello, si demuestran que no lo supieron hasta entonces. Cuando la acción del Asegurado contra la Aseguradora tenga por causa el recurso de un tercero, este plazo de prescripción sólo transcurre a partir del día en que el tercero iniciase una acción legal contra el Asegurado o fuese indemnizado por este último.

Este plazo de prescripción puede interrumpirse, de conformidad con el Artículo L 114-2 del Código de Seguros, por una de las siguientes causas ordinarias de interrupción:

- el reconocimiento por parte del deudor del derecho de aque contra el que prescribía (artículo 2240 del Código Civil);
- una demanda judicial, incluso en procedimiento de urgencia, hasta que finalice la instancia. Lo mismo sucede cuando se lleva ante una jurisdicción incompetente o cuando el recurso a la jurisdicción se anula por causa de un vicio de procedimiento (artículos 2241 y 2242 del Código Civil). La interrupción queda sin efecto si el demandante retira su demanda o deja que el caso prescriba, o si su demanda es rechazada definitivamente (artículo 2243 del Código Civil);
- una medida conservatoria tomada en virtud del Código de Procedimientos Civiles de Ejecución o un acto de ejecución forzosa (artículo 2244 del Código Civil).

Se recuerda que: La interpelación hecha a uno de los deudores solidarios por una demanda judicial o un acto de ejecución forzosa, o el reconocimiento por parte del deudor del derecho del mismo contra el cual prescribía, interrumpe el plazo de prescripción contra todos los demás, incluso contra sus herederos.

En cambio, la interpelación hecha a uno de los herederos de un deudor solidario o el reconocimiento de este heredero no interrumpe el plazo de prescripción respecto a los otros coherederos, ni siquiera en caso de una deuda hipotecaria, si la obligación es divisible. Esta interpelación o este reconocimiento solo interrumpe el plazo de prescripción respecto a los demás codeudores para la parte a la que está obligado este heredero.

Para interrumpir el plazo de prescripción total, en relación con los otros codeudores, es necesario hacer la interpelación a todos los herederos del deudor fallecido o el reconocimiento de todos estos herederos (artículo 2245 del Código Civil).

La interpelación realizada al deudor principal (o su reconocimiento) interrumpe el plazo de prescripción contra el aval (artículo 2246 del Código Civil).

El plazo de prescripción también puede ser interrumpido mediante:

- La designación de un experto después de un siniestro;
- El envío de una carta certificada con acuse de recibo (enviada por la Aseguradora al Asegurado sobre la acción en pago de la cuota, y enviada por el Asegurado a la Aseguradora sobre el pago de la indemnización del siniestro).

RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Cualquier litigio surgido entre la Aseguradora y el Asegurado en relación con el establecimiento y el pago de las prestaciones será presentado por la parte más diligente, a falta de una resolución amistosa, ante la jurisdicción competente del domicilio del Asegurado, de conformidad con las disposiciones previstas en el artículo R 114-1 del Código de Seguros.

FALSAS DECLARACIONES

Cuando dichas declaraciones cambian el objeto del riesgo o lo reducen en nuestra opinión:

- Cualquier reticencia o declaración intencionadamente falsa por su parte implica la nulidad del contrato. Las primas pagadas pasarán a ser de nuestra propiedad y tendremos derecho a exigir el pago de las primas vencidas, según lo dispuesto en el artículo L 113.8 del Código de Seguros.
- Cualquier omisión o declaración inexacta por su parte cuya mala fe no se haya establecido implica la rescisión del contrato 10 días después de la notificación que le será enviada por carta certificada y/o la aplicación de la reducción de las indemnizaciones del Código de Seguros según lo dispuesto en el artículo L 113.9.

AUTORIDAD DE CONTROL

La autoridad encargada del control de MUTUAIDE ASSISTANCE es la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) -4, place de Budapest -CS 92 459 -75 436 París Cedex 9.