

**RESUMEN DE GARANTÍAS DE LA PÓLIZA DE ASISTENCIA EN VIAJE N° 710.012 PRIMERA LINEA SA**

El presente documento es un resumen de las garantías incluidas en las Condiciones Particulares y Generales de la póliza n° 710.012 suscrita entre PRIMERA LINEA SA y MONDIAL ASSISTANCE EUROPE, N.V. Sucursal en España. Las garantías no mencionadas se entenderán como no garantizadas en la póliza.

que impide si viaje u ocupación, los gastos suplementarios que hayan sido facturados, no serán objeto de reembolso alguno.

Las Condiciones de la póliza 710.012 se encuentran a su disposición en MONDIAL ASSISTANCE EUROPE, N.V. Sucursal en España o en PRIMERA LINEA SA

**GARANTÍAS CUBIERTAS Y LÍMITES POR ASEGURADO Y VIAJE****RESUMEN DE CONDICIONES PARTICULARES****GARANTÍA DE ANULACIÓN**

Queda garantizado el reembolso de los gastos de anulación y/o cancelación del viaje siempre que asegurado anule el viaje antes de la salida del mismo y la anulación este justificada por alguno de los siguientes motivos:

- 1.1. Enfermedad grave, accidente corporal grave o fallecimiento del asegurado, su cónyuge o pareja de hecho, hijos, padres, abuelos, nietos, hermanos, suegros, yernos, nueras, cuñados y tutores legales del asegurado. Quedan garantizadas las anulaciones causadas por enfermedades preexistentes y complicaciones del embarazo siempre que exista una agravación sobrevinida después de la fecha de suscripción del seguro. Se excluyen partos y complicaciones del mismo a partir del 7º mes de gestación.
  - Por enfermedad grave se entiende una alteración de salud constatada por un profesional médico, que implique hospitalización o necesidad de guardar cama, que dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al viaje o estancia y que según el criterio del equipo médico de MONDIAL ASSISTANCE haga médicamente imposible su inicio en la fecha prevista. Cuando la enfermedad afecte a familiares del asegurado, tanto si están asegurados en el mismo viaje o estancia como si no, se entenderá como grave cuando implique hospitalización o conlleve riesgo de muerte inminente y dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al viaje o estancia.
  - Por accidente grave se entiende un daño corporal no intencional por parte del asegurado, proveniente de la acción imprevista de una causa exterior, constatada por un profesional médico, que implique hospitalización o necesidad de guardar cama, que dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al viaje o estancia y que según el criterio del equipo médico de MONDIAL ASSISTANCE imposibilite su inicio en la fecha prevista. Cuando el accidente afecte a los familiares, tal y como se definen en esta póliza, se entenderá como grave cuando implique hospitalización o conlleve riesgo de muerte inminente y dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al viaje o estancia.
- 1.2. Perjuicios graves debido a robo, incendio, inundación, explosión o por efecto de la fuerza de la naturaleza, en su residencia habitual o en sus locales profesionales, propios o alquilados. Los perjuicios deberán hacer inhabitables la vivienda o local, o con grave riesgo de que se produzcan daños mayores que justifiquen de forma imprescindible su presencia el día de la salida.
- 1.10. Anulación de un acompañante inscrito al mismo tiempo y asegurado para este mismo riesgo, por alguna de las causas enumeradas anteriormente, y que debido a ello tenga el asegurado que viajar o realizar la estancia solo.

Es requisito indispensable que el seguro se haya suscrito en el momento de la inscripción al viaje.

La garantía de anulación tomará efecto pasadas 24 horas desde la fecha de notificación por el tomador del seguro y las personas aseguradas, que en todo caso ha de coincidir con la fecha de adhesión al seguro y la de confirmación de la reserva, y cesará el día del comienzo del viaje, siempre que se haya realizado el abono de la prima.

**El límite de la indemnización queda establecido en 6.010 € por persona asegurada.**

El reembolso se hará de acuerdo al baremo establecido por el organizador del viaje o estancia y publicado en el folleto informativo del viaje o estancia contratado.

En caso de anulación, el asegurado deberá advertir a la mayor rapidez posible al organizador del viaje que ha tenido conocimiento de un hecho que le impide comenzar el viaje, de forma que se limiten las consecuencias de la anulación. Asimismo, deberá ponerlo en conocimiento de MONDIAL ASSISTANCE dentro del plazo de siete días. Pasado este plazo, MONDIAL ASSISTANCE podrá reclamar los daños y perjuicios causados por falta de comunicación. Si el asegurado anula con retraso al día en que haya tenido conocimiento de la causa

## EXCLUSIONES A LA GARANTÍA DE ANULACIÓN

Queda excluido del seguro con carácter general las anulaciones de viaje o estancia producidas como consecuencia de:

- 2.1. El consumo de alcohol, drogas y estupefacientes, salvo que éstos hayan sido prescritos por un médico y se consuman de la forma indicada.
- 2.2. Las enfermedades psíquicas, mentales o nerviosas que no necesiten una hospitalización superior a 7 días.
- 2.3. Los actos dolosos, las negligencias del asegurado, así como las lesiones auto intencionadas, el suicidio o intento de suicidio.
- 2.4. Los accidentes resultantes de la participación en apuestas, concursos, competiciones, duelos y riñas (salvo los casos de legítima defensa)
- 2.5. Epidemias, cuarentena, polución, y catástrofes naturales.
- 2.6. Guerra Civil o extranjera, declarada o no, motines, movimientos populares, actos de terrorismo, así como la inobservancia consciente de las prohibiciones oficiales.
- 2.7. Todo efecto de una fuente de radioactiva, biológica o química.
- 2.8. La falta o imposibilidad de vacunación y la imposibilidad médica de seguir el tratamiento necesario para viajar a determinados países.
- 2.9. La no-presentación por cualquier causa de los documentos necesarios para viajar, tales como pasaportes, visados, billetes o carnets.
- 2.10. Los partos y complicaciones del embarazo a partir del 7º mes de gestación.
- 2.11. Consultas o reconocimientos médicos, revisiones periódicas, sesiones de rehabilitación, curas tratamientos estéticos
- 2.12. Cuando antes de los 7 días previos al inicio del viaje o estancia la situación de hospitalización o necesidad de guardar cama por accidente o enfermedad grave haya cesado.

## SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- A. 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 MONDIAL ASSISTANCE EUROPE, N.V. Sucursal en España, 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:

MONDIAL ASSISTANCE EUROPE, N.V. Sucursal en España  
A/A. Servicio de Atención al Cliente  
Avenida de Manoteras 46 bis  
28050 Madrid

attcliente@mondial-assistance.es

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.mondial-assistance.es](http://www.mondial-assistance.es)

- B. 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.

- C. 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.

## CLÁUSULA ESPECIAL

El tomador del seguro tratará los datos de carácter personal de los asegurados de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, en el Real Decreto 1720/2007 por el que se aprueba el Reglamento que la desarrolla, y en la normativa que la complementa o pudiera, en un futuro, sustituir a las citadas

normas, garantizando la integridad y confidencialidad de los datos personales de los asegurados.

En particular, el tomador se compromete a informar a los asegurados que sus datos serán incorporados a un fichero del que es responsable MONDIAL ASSISTANCE EUROPE, N.V., Sucursal en España, con la finalidad de que pueda gestionarse su seguro; así como que durante la vigencia del seguro MONDIAL ASSISTANCE EUROPE, N.V., Sucursal en España, podrá solicitar a tales asegurados otros datos de carácter personal con ocasión de la tramitación de eventuales siniestros, datos que se incorporarán igualmente a ficheros de titularidad de MONDIAL ASSISTANCE EUROPE, N.V., Sucursal en España.

Asimismo, el tomador deberá informar a los asegurados de que, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, de 13 de diciembre de 1999, el asegurado tiene la posibilidad de ejercitar sobre sus datos los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndose al Departamento de Auditoría de MONDIAL ASSISTANCE EUROPE, N.V., Sucursal en España, Avenida de Manoteras 46 bis 6ª planta, 28050 de Madrid.

En aquellas pólizas que contengan garantía de asistencia sanitaria, el tomador deberá recabar el consentimiento expreso del asegurado para que los centros médicos a los que se asigne la prestación de los servicios de asistencia sanitaria, cedan a MONDIAL ASSISTANCE EUROPE, N.V., Sucursal en España cuantos datos sean precisos para la gestión de estos siniestros en particular, y para la facturación de los gastos que en la tramitación de los mismos pudieran generarse.

## TRAMITACIÓN DE SINIESTRO

Para la prestación de algún servicio incluido en las garantías de Asistencia / Repatriación, el asegurado deberá llamar previamente al teléfono de Asistencia 24 Horas 902 213 100 si la llamada la realiza desde España y al teléfono 34 91 452 29 14 si la llamada la realiza desde el extranjero. Las llamadas telefónicas desde el extranjero se solicitarán a cobro revertido o a través del servicio España Directo.

Para la prestación de algún servicio incluido en el resto de garantías contratadas, el asegurado deberá poner el siniestro en conocimiento de MONDIAL ASSISTANCE en un plazo máximo de siete días contados a partir de la fecha de ocurrencia del mismo a través de la siguiente dirección.

Web: [www.mondial-assistance.es](http://www.mondial-assistance.es)

Correo electrónico: [siniestros@mondial-assistance.es](mailto:siniestros@mondial-assistance.es)

MONDIAL ASSISTANCE EUROPE, N.V. Sucursal en España  
A/A. Departamento de Siniestros  
Avenida de Manoteras 46 Bis  
28050 Madrid

Teléfono: 902.345.671

**Las prestaciones no solicitadas o que no hayan sido organizadas por MONDIAL ASSISTANCE no darán derecho a reembolso o indemnización compensatoria alguna. Sólo darán derecho a reembolso los siniestros para los que se contemple esta posibilidad.**

**Las Condiciones Particulares, derogan lo dispuesto en las Condiciones Generales, en aquellos extremos en que exista contradicción expresa entre ambas, subsistiendo en su totalidad el clausulado de las Condiciones Generales que no afecte a tal contradicción.**

## RESUMEN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA DE ASISTENCIA EN VIAJE 710.012 PRIMERA LINEA SA

### CONDICIONES GENERALES DE LA GARANTÍA DE ANULACIÓN

#### DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTÍAS.

MONDIAL ASSISTANCE garantiza, en las condiciones establecidas en este Condicionado, el reembolso de los gastos de anulación y/o cancelación que sean debidos por el asegurado, cuando éste anule su viaje o estancia antes de la salida u ocupación por alguna de las causas indicadas a continuación. Dichas causas deberán ser suficientemente acreditadas.

Para que las causas de anulación indicadas sean objeto de cobertura, deberán figurar en las Condiciones Particulares de la póliza.

Relación de causas de anulación cubiertas

#### 1.1. Enfermedad grave, accidente corporal grave o fallecimiento de:

El asegurado y familiares tal como se definen en esta póliza.

**Por enfermedad grave** se entiende una alteración de salud constatada por un profesional médico, que implique hospitalización o necesidad de guardar cama, **que dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al viaje o estancia** y que según el criterio del equipo médico de

MONDIAL ASSISTANCE haga médicamente imposible su inicio en la fecha prevista. Cuando la enfermedad afecte a familiares del asegurado, tanto si están asegurados en el mismo viaje o estancia como si no, se entenderá como grave cuando implique hospitalización o conlleve riesgo de muerte inminente **y dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al viaje o estancia.**

Por accidente grave se entiende un daño corporal no intencional por parte del asegurado, proveniente de la acción imprevista de una causa exterior, constatada por un profesional médico, que implique hospitalización o necesidad de guardar cama, **que dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al viaje o estancia** y que según el criterio del equipo médico de MONDIAL ASSISTANCE imposibilite su inicio en la fecha prevista. Cuando el accidente afecte a los familiares, tal y como se definen en esta póliza, se entenderá como grave cuando implique hospitalización o conlleve riesgo de muerte inminente **y dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al viaje o estancia.**

Quedan garantizadas las anulaciones causadas por enfermedades preexistentes y complicaciones del embarazo siempre que exista una agravación sobrevenida después de la fecha de suscripción del seguro. Se excluyen partos y complicaciones del mismo a partir del 7º mes de gestación.

- 1.2. Perjuicios graves** debido a robo, incendio, inundación, explosión o por efecto de la fuerza de la naturaleza, en su residencia habitual o en sus locales profesionales, propios o alquilados. Los perjuicios deberán hacer inhabitables la vivienda o local, o con grave riesgo de que se produzcan daños mayores que justifiquen de forma imprescindible su presencia el día de la salida.
- 1.10. Anulación de un acompañante** inscrito al mismo tiempo y asegurado para este mismo riesgo, por alguna de las causas enumeradas anteriormente, **y que debido a ello tenga el asegurado que viajar o realizar la estancia solo.**

Se entenderá como grave cuando implique hospitalización o conlleve riesgo de muerte inminente **y dicha situación se mantenga dentro de los 7 días previos al viaje o estancia.**

**En caso de que por cualquiera de las causas previstas anteriormente, el asegurado realizara una cesión del viaje o estancia a favor de otra persona,**

**quedarán garantizados los gastos adicionales que se produzcan por el cambio de titular de la reserva, siempre que el coste de dicho cambio sea inferior al coste de la indemnización por anulación.**

**En todo caso es requisito indispensable que el seguro se haya suscrito en el momento de la confirmación de la reserva del viaje o estancia.**

#### **Indemnización por pérdida de noches de hotel:**

Si a consecuencia de alguno de los supuestos recogidos como causa de anulación, para el supuesto de estancias, el asegurado finalmente se incorpora al hotel reservado para la misma, con retraso sobre la fecha inicial contratada, MONDIAL ASSISTANCE le indemnizará con el importe equivalente a los días de hotel no disfrutados, con el límite establecido en las condiciones particulares de la póliza.

#### **LIMITE Y CALCULO DE LA INDEMNIZACIÓN.**

Existirá un límite máximo por persona asegurada establecido en las Condiciones Particulares de la póliza. No obstante el límite de la indemnización será como máximo el del precio del viaje o estancia, contemplado en el documento contractual que se le ha entregado al asegurado por el organizador del viaje o estancia en el momento de la inscripción.

El reembolso se hará de acuerdo al baremo establecido por el organizador del viaje o estancia y publicado en el folleto informativo del viaje o estancia contratado.

Este baremo servirá como base de cálculo del perjuicio que sufra el asegurado en razón de los pactos contractuales previstos por el organizador del viaje o estancia para el supuesto de anulaciones. **Si el asegurado anula con retraso al día en que haya tenido conocimiento de la causa que impide su viaje u ocupación, los gastos suplementarios que hayan sido facturados no serán objeto de reembolso alguno.**

**El equipo médico de MONDIAL ASSISTANCE verificará en cada caso que el alcance y/o gravedad de la enfermedad o accidente es causa suficiente para la anulación del viaje o estancia impidiendo el inicio del mismo, así como la fecha de inicio de la causa de anulación.**

MOD. 24/09/2009