

Multirisk Travel Insurance Policy Wording



Bienvenida - Sobre las condiciones generales de su póliza

Queremos que saque el máximo provecho de su póliza y, para ello debería leer

- las condiciones generales de la póliza,
- el documento de información sobre el producto de seguro (IPID, por sus siglas en inglés), y
- el certificado del seguro

y asegúrese de que entiende las exclusiones y las condiciones aplicables a su póliza, porque el incumplimiento de dichas condiciones podría afectar a una futura reclamación. Si tiene alguna pregunta sobre su cobertura puede llamarnos al número de teléfono que se indica en el apartado «Contacto» que encontrará más adelante. Asegúrese de tener a mano el número de su póliza cuando nos llame.

Recuerde que ninguna póliza lo cubre todo. Nuestra póliza no incluye determinados conceptos, incluidos, sin carácter restrictivo, los siguientes:

- Pérdidas que no se especifique que están cubiertas en el apartado «Coberturas».
- Toda circunstancia conocida por usted antes de registrarse en su programa internacional al contratar este seguro o en el momento de reservar un **viaje** que habría cabido esperar razonablemente que diera lugar a una reclamación en virtud de esta póliza.

Los conceptos que no están cubiertos por su póliza se describen:

- en las «Exclusiones generales aplicables a todas las secciones de la póliza», y
- en la sección «¿Qué no está asegurado?» de la cobertura.

A menos que indiquemos que algo está cubierto usted debería asumir que no lo está.

Contacto

Si tiene alguna pregunta sobre su póliza póngase en contacto con nosotros enviándonos un email a claims@servisegur.com o llamando al

+34 91 836 60 01.

Le recomendamos que guarde estos datos de contacto importantes en su teléfono móvil.

Datos de contacto

Asistencia médica para emergencias

Servicio 24 horas de asistencia médica y para emergencias en todo el mundo Si necesita un tratamiento médico de emergencia, ir al hospital o volver a casa antes de lo previsto.

Teléfono:+420 221 860 685

Equipo de siniestros

Para cualquier reclamación que no sea un tratamiento médico de emergencia

Teléfono:+34 91 836 60 01

Email: claims@servisegur.com

Cuando se ponga en contacto con nosotros deberá indicarnos su nombre, su número de póliza y sus datos de contacto para que podamos contactar con usted. Recuerde tener a mano esta y otra información de utilidad.

Tabla de características y prestaciones

La tabla siguiente muestra las prestaciones máximas que puede reclamar cada **persona asegurada**. Todos los límites son por **asegurado**.

Sección	Sección de la cobertura	Detalles de la sección	Límite
A	Interrupción	Límite	Hasta 7.500 €
B	Demora en la salida	Límite	Hasta 80 €
		Por 12 horas	€20
C	Pérdida del transporte de salida	Límite	Hasta 7.500 €
D	Demora en la entrega del equipaje	Máximo a partir de 12 horas	€100
E	Equipaje, dinero de bolsillo y documentos de viaje	Equipaje, máximo	€2,000
		Límite por artículo único	€250
		Límite de objetos de valor	€250
		Dinero de bolsillo, máximo	€250
		Documentos de viaje, máximo	€250
F	Gastos médicos de emergencia, de repatriación y otros	Límite	Hasta 10.000.000 €
		Bebés nacidos tras complicaciones en el embarazo y el nacimiento	Hasta 75.000 €
		Gastos funerarios o de enterramiento	Hasta 5.000 €
		Límite por urgencia odontológica	Hasta 300 €
G	Prestación por hospitalización	Límite	Hasta 100 €
		Pago por ingreso hospitalario completo de 24 horas	€20
H	Accidente personal y accidente en transporte público	Límite	Hasta 25,000 €
		Discapacidad total permanente - menores de 18 años	€5,000
		Discapacidad total permanente - adultos de entre 18-70 años	€25,000
		Pérdida de un miembro o de la vista - menores de 18 años	€5,000
		Pérdida de un miembro o de la vista - adultos de entre 18-70 años	€12,500
		Prestación por fallecimiento - hasta 18 años	€5,000
		Prestación por fallecimiento - entre 18-70 años	€25,000
I	Responsabilidad civil personal	Límite	Hasta 2.000.000 €

Índice

Bienvenida - Sobre las condiciones generales de su póliza	2
Contacto	2
Tabla de características y prestaciones	3
Índice	3
Introducción: sobre su póliza de seguro	6
<i>Entender esta póliza</i>	6
<i>Su póliza guard.me</i>	6
<i>Formalizada por</i>	6
<i>Acerca de White Horse Insurance Ireland dac</i>	6

<i>Legislación aplicable a este contrato</i>	6
Sus responsabilidades	7
<i>Criterios de elegibilidad</i>	7
<i>Límites territoriales / geográficos</i>	7
<i>Duración</i>	7
<i>¿Cuándo entra en vigor esta póliza?</i>	7
<i>¿Cuándo termina esta cobertura?</i>	7
<i>Liquidación de siniestros</i>	8
<i>Idioma del contrato</i>	8
<i>Nota especial - Esta no es una póliza de seguro médico privado</i>	8
<i>Afecciones médicas preexistentes</i>	8
Definiciones	9
Condiciones importantes relativas a la salud	15
<i>Listado de afecciones médicas aceptables</i>	15
Contactar con el Servicio de asistencia médica para emergencias	16
<i>Pago para tratamiento médico</i>	17
<i>Acuerdos recíprocos de salud</i>	17
Condiciones generales aplicables a la totalidad de la póliza	18
1. <i>Seguro dual</i>	18
2. <i>Precauciones razonables</i>	18
3. <i>Cancelación</i>	18
4. <i>Deber de socorro</i>	19
Exclusiones generales aplicables a todas las secciones de la póliza	20
Condiciones de las reclamaciones	23
1. <i>Reclamaciones</i>	23
2. <i>Transferencia de derechos – Subrogación</i>	23
3. <i>Fraude</i>	23
Deportes y actividades	25
Sección A – Interrupción	28
Sección B – Demora en la salida	29
Sección C – Pérdida del transporte de salida	30
Sección D – Demora en la entrega del equipaje	31
Sección E – Equipaje, dinero de bolsillo y documentos de viaje	32
Sección F – Gastos médicos de emergencia, de repatriación y otros	35
Sección G – Prestación por hospitalización	37
Sección H - Accidente peronal y accidente en transporte público	37
Sección I – Responsabilidad civil personal	38
Cómo reclamar – Procedimiento de gestión de reclamaciones	40
<i>Para todas las reclamaciones</i>	40
<i>Interrupción</i>	40
<i>Demora en la salida</i>	41

<i>Pérdida del transporte de salida</i>	41
<i>Demora en la entrega del equipaje</i>	41
<i>Equipaje y dinero de bolsillo</i>	41
<i>Documentos de viaje</i>	41
<i>Gastos médicos</i>	41
<i>Prestación por hospitalización</i>	42
<i>Responsabilidad civil personal</i>	42
Procedimiento de gestión de quejas	42
Protección de datos – White Horse Insurance Ireland dac	43
Protección de datos - guard.me	43

Su póliza

Introducción: sobre su póliza de seguro

Entender esta póliza

El producto de seguro multirriesgo de **guard.me** es una **póliza colectiva** formalizada por **guard.me** en nombre del **titular de la póliza** y está suscrito por White Horse Insurance Ireland dac. El número del certificado de la **póliza** master del presente contrato de seguro es WHGMMREU2022. La prestación de beneficios es posible a través de una **póliza** de seguro emitida a nombre del **titular de la póliza**.

Esta es la guía sobre **sus** prestaciones y su contrato con **nosotros**. El presente contrato no le confiere a **usted** unos derechos directos en virtud de la **póliza** de seguro, sino que le permite beneficiarse de unas prestaciones en calidad de **asegurado**. El estricto cumplimiento de las condiciones de este contrato es un requisito para poder beneficiarse de sus prestaciones. Rogamos que lea atentamente la **póliza** para comprobar que se ajusta a **sus** necesidades. El documento de la **póliza** resume las prestaciones de la cobertura, qué no está asegurado, las condiciones y las exclusiones y es en lo que nos basamos para la liquidación de todos los siniestros. Este documento solo constituye prueba válida del seguro cuando se presenta acompañado de un **certificado de seguro**. **Su certificado de seguro** y los suplementos al mismo forman parte de la **póliza**.

Las prestaciones que se resumen en este documento están supeditadas a que **usted** esté realizando un **viaje** válido solo o como parte de un **grupo**, en el momento en que se produzca el incidente que da lugar a una reclamación.

A cambio de aceptar **su** prima, en caso de **lesión personal**, fallecimiento o enfermedad grave, u otros acontecimientos que se produzcan dentro del **periodo de vigencia del seguro**, le ofreceremos un seguro conforme a las secciones operativas de **su póliza**. La **póliza** ofrece cobertura por razones específicas únicamente conforme a cada una de las secciones de «Coberturas» y debería leerse conjuntamente con las secciones tituladas «¿Qué no está asegurado?» y con las «condiciones especiales» Dedique un tiempo a leer y entender las exclusiones generales y las condiciones generales aplicables a todas las secciones de esta **póliza**.

A la hora de contratar o realizar cambios en esta **póliza**, preste la atención razonable para ofrecer respuestas exactas y completas a todas las preguntas. El **titular de la póliza** puede solicitarle más información o documentación para asegurarse de que los datos que **usted** facilitó a la hora de contratar **su póliza** o introducir cambios en ella eran exactos completos.

Si **usted** necesita hacer cambios en los datos incluidos en **su certificado de seguro**, póngase en contacto con el **titular de la póliza** lo antes posible. El **titular de la póliza** le informará a continuación de si pueden realizarse dichos cambios y de si se requiere una prima adicional.

Su póliza guard.me

Su producto de seguro **guard.me** es una póliza de seguro **grupal** que se emite a través de **guard.me** y que está suscrita por White Horse Insurance Ireland dac. **Usted** es un **asegurado** en virtud de esta **póliza**, y la cobertura solo está disponible para **usted** si reúne los criterios de elegibilidad.

Formalizada por

Este seguro ha sido formalizado por **guard.me**. **guard.me** está regulado por el Banco Central de Irlanda - Núm. 647026. **guard.me** International Insurance Solutions Limited es un intermediario de seguros regulado especializado en seguros para estudiantes internacionales.

Acerca de White Horse Insurance Ireland dac

Esta **póliza** está suscrita por White Horse Insurance Ireland dac. White Horse Insurance Ireland dac es una sociedad registrada en Irlanda con el número 306045. El domicilio social de White Horse Insurance Ireland dac se encuentra en Rineanna House, Shannon Free Zone, Shannon, condado de Clare (República de Irlanda) White Horse Insurance Ireland dac está regulada por el banco central de Irlanda (Central Bank of Ireland). Consulte más información en el sitio web - www.centralbank.ie.

Legislación aplicable a este contrato

The **policyholder** y White Horse Insurance Ireland dac pueden elegir cuál será la legislación aplicable a esta **póliza**. A menos que **nosotros** acordemos lo contrario, la presente **póliza** se regirá por las leyes de la República de Irlanda.

Sus responsabilidades

Deberá esforzarse razonablemente por ofrecer respuestas completas y exactas a las preguntas que le formule el **titular de la póliza** cuando **usted** contrate **su póliza** o haga cambios en ella. **Usted** deberá informar lo antes posible al **titular de la póliza** de cualquier cambio que se produzca en las respuestas que usted facilitó. El hecho de que **usted** proporcione información que no sea completa o exacta podría invalidar **su póliza** y no cubrirle en caso de siniestro, o hacer que no liquidemos el total de la reclamación.

Criterios de elegibilidad

Las prestaciones que ofrece esta **póliza** de seguro para cada **asegurado** durante el **periodo de vigencia del seguro** dependen de:

- La **persona asegurada** es un/-a estudiante internacional (o un **familiar directo** que viaja con un/-a estudiante internacional) que realiza un **viaje** válido para asistir a un **programa internacional**, ya sea por sí solo/-a o como parte de un **grupo**, en el momento en que se produce un incidente que da lugar a una reclamación; o
- La **persona asegurada** es un **responsable de un grupo** que realiza un **viaje** válido, en el momento en que se produce un incidente que da lugar a una reclamación; y
- La **persona asegurada** tiene un visado en vigor durante todo el **periodo de vigencia del seguro**, y
- La **persona asegurada** tiene menos de 70 años en la fecha de inicio del **periodo de vigencia del seguro**. Si la **persona asegurada** cumple 70 años durante el **periodo de vigencia del seguro**, la cobertura continuará hasta a fecha de finalización de la póliza indicada en su **certificado de seguro**, pero no más allá.

Límites territoriales / geográficos

La cobertura en virtud de esta póliza de seguro se extienda a cualquier viaje a cualquier país del mundo, siempre y cuando usted siga los consejos de viaje que emita el gobierno de **su país de residencia temporal** u otros consejos de viaje de una autoridad regulatoria en el país de salida o destino de **su viaje**. Si el gobierno de **su país de residencia temporal** u otra autoridad regulatoria en un país desde/hasta el que **usted** está viajando ha impuesto restricciones de viaje relacionadas específicamente con la **COVID** y comienza **su viaje** o **vacaciones** mientras las restricciones por la **COVID** están vigentes, usted está asegurado/a para viajar, sin embargo, no hay cobertura alguna en ninguna sección de esta póliza para reclamaciones directas o indirectas relacionadas con la **COVID** durante **su viaje** o **vacaciones**.

Duración

Todos los viajes: La duración de un **viaje** es el que se indica en **su certificado de seguro** y no debe ser superior a la **vigencia del seguro**.

Vacaciones: La duración de unas **vacaciones** deberá ser superior a 21 días consecutivos y estas deberán disfrutarse dentro del **periodo del seguro** que se indica en su **certificado de seguro**. Nota - si **sus vacaciones** superan la duración máxima de 21 días, las prestaciones no se aplicarán a ninguna parte de dichas **vacaciones**.

Esta **póliza** no ofrece ningún tipo de cobertura para **viajes** o **vacaciones** mientras usted se encuentra en su **país de origen**.

¿Cuándo entra en vigor esta póliza?

La cobertura de esta póliza comienza en la fecha de inicio indicada en el **certificado del seguro** o en el momento en que **usted** salga de su **país de origen** para iniciar **su viaje**, aquella de las dos fecha que sea posterior.

¿Cuándo termina esta cobertura?

Toda cobertura finaliza automáticamente en la fecha en que se produzca el primero de los acontecimientos relacionados a continuación (aquel que se produzca primero):

- la fecha de fin de la cobertura que se indica en el **certificado de seguro** más reciente de la(s) **persona(s) asegurada(s)** o
- la personas asegurada haya dejado de cumplir los criterios de elegibilidad, o
- el visado de la(s) **persona(s) asegurada(s)** haya sido revocado o haya caducado, o
- haya vencido el **periodo de seguro** de la(s) **persona(s) asegurada(s)**
- Tras la repatriación de emergencia al **país de origen del asegurado**; o
- Nosotros** ya no suscribimos esta **póliza**.

Liquidación de siniestros

Todas las liquidaciones de siniestros efectuadas por **nosotros** a favor de los **asegurados** se realizarán en euros.

Idioma del contrato

El presente documento es el texto maestro original en inglés. En caso de discrepancias o disputas en relación con las traducciones a otros idiomas, prevalecerá el texto original en inglés.

Nota especial - Esta no es una póliza de seguro médico privado.

Esta no es una **póliza** de seguro médico y solo ofrece cobertura en caso de accidente o **enfermedad grave** repentina que requiera un tratamiento de urgencia mientras usted se encuentra fuera de **su país de origen**. Si planea recibir un tratamiento electivo (un tratamiento que no es necesario pero que usted elige recibir) mientras está de **viaje** o de **vacaciones** o decide recibir un tratamiento en el extranjero que no sea una emergencia, dicho tratamiento no estará cubierto por esta **póliza**. Si **usted** precisa un tratamiento médico que resulta en una reclamación en virtud de este seguro, esperamos que nos permita, a **nosotros** o a **nuestros** representantes, acceder sin restricciones y de manera razonable a todos sus historiales médicos y otra información médica. Es fundamental que lea y comprenda la sección titulada «Condiciones importantes relativas a su salud» en las condiciones generales **de su póliza** para beneficiarse de la protección completa de **su póliza**.

Afecciones médicas preexistentes

Este seguro está diseñado para ofrecerle cobertura en caso de acontecimientos imprevistos, accidentes y enfermedades graves sobrevenidos durante el **periodo de vigencia del seguro**. **Usted** debe cumplir con la sección «Condiciones importantes en materia de salud» para beneficiarse de la protección completa de **su póliza**.

No liquidaremos reclamaciones que guarden algún tipo de relación con **afecciones médicas existentes** (a menos que **sus afecciones médicas existentes** se confirmen en el Listado de afecciones médicas aceptables).

Por **afecciones médicas preexistentes** se entienden aquellas **afecciones médicas** anteriores, actuales o recurrentes o una serie de síntomas, diagnosticados o no, que hayan requerido un **tratamiento médico** durante los 24 meses anteriores a la fecha de emisión de este seguro.

Los casos siguientes no son aplicables a esta definición:

Cuando un **médico** no constata cambios negativos en la estabilidad, los síntomas o la medicación recetada en relación con una **afección médica** en los 24 meses anteriores a la fecha de emisión de este seguro.

Esta póliza no ofrece cobertura para **afecciones médicas existentes** no incluidas en el Listado de **afecciones médicas** aceptables.

Embarazo

Esta **póliza** no tiene por objetivo cubrir los costes habituales u otras pérdidas asociadas a un embarazo (incluido un embarazo múltiple) o parto. Sin embargo, esta **póliza** le cubrirá en caso de complicaciones en **su** embarazo que entren dentro de la definición de **complicaciones en el embarazo y el parto**, y que se produzcan durante su **periodo de vigencia del seguro**.

Definiciones

Toda palabra o expresión a la que se haya asignado un significado específico tendrá el mismo significado en las condiciones generales de la **póliza**. Para facilitar la lectura, las definiciones se han resaltado en letra negrita.

Curso académico

Significa un **curso educativo acreditado** con una duración de hasta un periodo o año académico (sin carácter restrictivo) por el que **usted** o un tercero en **su** nombre ha pagado una cantidad económica.

Condiciones climatológicas adversas

Significa lluvia, viento, niebla, tormenta de rayos o truenos, inundaciones, nieve, aguanieve, granizo, huracán, ciclón, tornado o tormenta tropical que no hayan sido provocados por una catástrofe geológica o natural como por ejemplo (a título meramente indicativo), un terremoto, volcán o tsunami

Equipaje

Significa maletas, ropa y efectos personales que pertenecen a **usted** (o de los que **usted** es responsable legalmente) y que **usted** lleva, utiliza o transporta durante un **viaje**. No incluye **objetos de valor**, equipo de golf, **dinero de bolsillo** ni documentos de toda índole.

Para las reclamaciones de **equipaje**, abonamos el precio de compra menos una deducción por la pérdida de valor por desgaste. Así pues, esta cobertura no sustituye artículos «viejos por nuevos», de modo que haremos una deducción por artículo a la hora de evaluar **su** reclamación. Si tiene previsto llevar **en su viaje** objetos de gran valor, como joyas, equipo fotográfico o de telecomunicaciones u otros artículos que definimos como **objetos de valor** o aparatos, compruebe que su cobertura es suficiente para esos artículos en virtud de otra póliza de seguro alternativa como, por ejemplo, una póliza de seguro de contenido. Tenga en cuenta que los artículos que tengan más de cinco años en la fecha de inicio de **su viaje** no están cubiertos.

Lesión corporal

Significa un daño físico identificable sufrido por **usted** debido a un acontecimiento repentino, inesperado, externo y específico. Una lesión que sea consecuencia de **su** exposición inevitable a los elementos se considerará una consecuencia de una **lesión corporal**.

Certificado del seguro

Significa el documento del seguro que se entrega a la **persona asegurada** e incluye los detalles del **programa internacional** y los datos de la **persona asegurada**, el **periodo de vigencia del seguro** y el número de **póliza**.

Test de antígenos certificado

Significa un test rápido de antígenos realizado por personal sanitario cualificado o por operadores formados en un centro de salud, empresa de servicios médicos o clínicos cuyos resultados se emiten en un certificado que incluye **sus** datos personales y los resultados de la prueba. **Test de antígenos certificado** no incluye los tests rápidos de antígenos **COVID** realizados en casa o autoadministrados.

Pariente cercano

Significa madre, padre, hermana, hermano, esposa, esposo, hija, hijo, abuelos, nietos, suegros, yerno, nuera, cuñada, cuñado, padrastro, hijastros, hermanastra, hermanastro, hijos de acogida, tutor legal, pareja o prometido/-a.

Complicaciones en el embarazo y el parto

Significa un diagnóstico de sangrado vaginal, toxemia, hipertensión gestacional, preeclampsia, embarazo ectópico, mola hidatiforme (embarazo molar), hemorragia postparto, retención de la placenta, desprendimiento abrupto de la placenta, hiperémesis gravídica o placenta previa, mortinatalidad, aborto espontáneo o amenaza de aborto, cesárea por urgencia médica, terminación necesaria del embarazo por motivos médicos y nacimientos prematuros. Esta definición solo es aplicable si la complicación surge antes de que falten ocho semanas (o 16 semanas en el caso de embarazo múltiple) para la fecha prevista del parto.

Confiscación

Significa la **confiscación**, nacionalización, requisición, expropiación, privación, destrucción o daño de un bien por parte o por orden de un gobierno o autoridad pública o local.

País de residencia temporal

Significa el país en el que **usted** está cursando un programa internacional y que no es **su país de origen**, en el que debe tener un domicilio.

COVID

Significa el COVID-19, la enfermedad del coronavirus, el coronavirus del síndrome respiratorio agudo grave (SARSCOV-2) o cualquier mutación o variación de los anteriores.

Programa cultural

Significa un curso o programa de idiomas cultural reconocido y organizado por un operador autorizado para prestar servicios culturales y educativos por los que **usted** o un tercero en **su** nombre han pagado una cantidad.

Acortamiento/Acortar/Acortado/Acortar su viaje o sus vacaciones

Significa:

- a) abandonar o acortar su **viaje** para regresar a **su país de origen**, en cuyo caso calcularemos las reclamaciones desde el día de su regreso a **su país de origen** y nos basaremos en el número de días completos de **su viaje que** no ha disfrutado; o
- b) **su** ingreso en un **hospital** fuera de **su país de origen** durante un periodo mínimo de 48 horas. **Calcularemos** las reclamaciones a partir del día que usted ingrese en el **hospital** basándonos en el número de días completos que **usted** haya pasado ingresado en el **hospital**.

Las reclamaciones en virtud de esta sección se calculan a partir del día que **usted** regresa a **su domicilio** o cuando ingresa en el **hospital**. Nos haremos cargo únicamente de **sus** gastos de viaje extra, pero no de la pérdida de las reservas que haya realizado para su viaje.

Ciberterrorismo

Significa el uso de actividades disruptivas o la amenaza de dichas actividades, contra ordenadores o redes con la intención de provocar un daño real o una interrupción grave de la infraestructura.

Matricularse, matriculado/-a, matrícula

Significa cuando **usted** registra **su** participación en la lista oficial de participantes de un **curso académico**, escuela superior o universidad, **grupo** o **periodo de prácticas** o **programa cultural** y abona las tasas de **matriculación** del curso.

Epidemia, pandemia

Significa cualquier acontecimiento o acontecimientos declarados **epidemia** o **pandemia** por la Organización Mundial de la Salud o por un órgano de gobierno nacional competente.

Afecciones médicas preexistentes

Significa aquellas **afecciones médicas** anteriores, actuales o recurrentes o una serie de síntomas, diagnosticados o no, que hayan requerido un **tratamiento médico** durante los 24 meses anteriores a la fecha de emisión de este seguro.

Los casos siguientes no son aplicables a esta definición: Cuando un **médico** no constate cambios negativos en la estabilidad, los síntomas o la medicación recetada en relación con una **afección médica** en los 24 meses anteriores a la fecha de emisión de este seguro.

Educación a tiempo completo, curso educativo

Significa un programa de aprendizaje impartido por un órgano educativo reconocido, con una duración de hasta un periodo o año académico (sin carácter restrictivo), conducente a un título a través de un examen, evaluación o certificación y que consista en estudio a tiempo completo o una combinación de estudio y experiencia laboral.

Grupo

Significa el grupo de estudiantes que viaja únicamente con el fin de cursar un **programa internacional** en una única institución educativa y que salen de su **país de origen** el mismo día.

Responsable de grupo

Significa una persona que viaja con un **grupo** de **estudiantes internacionales** como su acompañante o adulto responsable.

guard.me

Significa el intermediario de la **póliza** autorizado y regulado por el Banco Central de Irlanda - Núm. 647026.

Vacación/Vacaciones

Significa cualquier excursión o viaje de ocio dentro o fuera de **su país de residencia temporal** con una duración máxima de 21 días por **vacación**, que comience y termine dentro del **periodo de vigencia del seguro**. **Su póliza** no cubre las **vacaciones** reservadas con una duración superior a 21 días. Esto significa que no cubriremos ninguna reclamación relativa a unas **vacaciones** reservadas por una duración superior a 21 días, con independencia de la fecha del incidente al que se refiera **su** reclamación.

Para los viajes de regreso a **su país de origen**, toda la cobertura se suspende desde el momento de su llegada al punto de salida internacional para regresar a **su país de origen** y comienza de nuevo cuando usted sale del aeropuerto de **su país de origen** para regresar a **su país de residencia temporal**. Esta **póliza** no ofrece ningún tipo de cobertura mientras usted se encuentra **en su país de origen**.

Domicilio

Significa **su** lugar de residencia habitual en su **país de origen**.

Viaje de vuelta

Significa viajar a su domicilio **en su país de origen** desde el destino de **su viaje**.

País de origen

Significa el país en el que usted tiene **su** domicilio habitual y que se detalla en **su certificado de seguro**.

Hospital

Significa un establecimiento registrado o autorizado como **hospital** médico o quirúrgico en el país donde se encuentra y donde la **persona asegurada** está bajo la supervisión constante de un médico.

Familia directa

Significa esposa, marido, hija, hijo, hijastros, hijos de acogida, pareja, pareja de hecho o prometido/-a de la **persona asegurada matriculada** en el **programa internacional**.

Incidental/de forma incidental

Significa que el deporte o la actividad en los que **usted** participa en **su viaje** o **vacaciones** es meramente como *amateur* y que no es el motivo específico por el que **usted** realiza **su viaje** o se va de **vacaciones**.

Prácticas laborales

Significa la experiencia de aprendizaje profesional de **la persona asegurada** en un puesto de prácticas laborales en una organización (remunerado o no) para adquirir experiencia laboral o cumplir los requisitos de un **curso académico**, y excluye el **trabajo manual**.

Programa internacional

Significa un **curso académico**, **educación a tiempo completo**, **curso educativo**, **periodo de prácticas** o **programa cultural**.

Irrecuperable

Significa que solo cubriremos los costes que **usted** no haya recuperado ya o que **usted** no tenga derecho a recuperar de un tercero.

Pérdida de extremidad

Significa la pérdida por amputación permanente de toda una mano o un pie o la pérdida total y permanente del uso de toda la mano o el pie.

Pérdida de visión

Significa la **pérdida de la visión** total e irrecuperable en uno o los dos ojos; se considerará que se ha producido dicha pérdida cuando el grado de visión restante tras la corrección sea del 3/60 o inferior en la escala de Snellen. (Esto significa ser capaz de ver a una distancia máxima de 1 metro lo que debería ver a 18 metros.)

Trabajo manual

Significa cualquier trabajo sobre el nivel del suelo, trabajo con herramientas de corte, herramientas eléctricas y maquinaria, trabajo que implique una interacción práctica con la instalación, estructura, mantenimiento o reparación de una planta eléctrica, mecánica o hidráulica (equipo); hacer el trabajo de un fontanero, electricista técnico de iluminación o sonido, carpintero, pintor/decorador o albañil, o trabajo manual / práctico de toda índole, con la excepción del trabajo en un bar o restaurante, trabajo de camarero, chalet, asistenta del hogar, *au pair* y cuidador de menores, y **trabajo manual** ligero de carácter ocasional sobre el nivel del suelo, incluido el trabajo de venta minorista, trabajo de gerencia / supervisión, ventas o trabajo administrativo.

Afecciones médicas

Significa cualquier dolencia, **enfermedad grave** o **lesión física**.

Médico

Significa un miembro activo colegiado de la profesión médica reconocido por la legislación del país en el que ejerce su profesión, que no esté relacionado con **usted** ni con ninguna de las personas con las que **usted** viaja.

Tratamiento médico

Significa cualquier procedimiento, consejo, investigación o diagnóstico médicos procedentes de un **médico** durante los 24 meses anteriores a la fecha de emisión de este seguro.

Viaje de ida

Significa el desplazamiento desde **su domicilio particular** o **de trabajo en su país de origen** hasta el lugar de destino de **su viaje**, incluidos vuelos internacionales, travesías por mar o viajes en tren, reservados antes de salir de **su país de origen** y relacionado directamente con el viaje de salida.

Par o conjunto

Significa dos o más bultos de **equipaje** que van juntos, se utilizan juntos o se llevan conjuntamente.

Periodo de vigencia del seguro

Significa

- El periodo de cobertura al que se aplica el seguro y que se indica en su **certificado de seguro**.
- Es el periodo comprendido entre las fechas que se indican en **su certificado de seguro** como la fecha de inicio y de fin de la cobertura (ambas incluidas) y que comienza a las 00:01 horas de la fecha de inicio de la cobertura y finaliza a la medianoche de la fecha de fin de la cobertura.
- La cobertura se prorrogará automáticamente día a día hasta un máximo de 30 días tras el vencimiento del **periodo de vigencia del seguro** si **su** viaje de vuelta se retrasa irremediablemente a causa de un problema de salud relacionado con **usted**, siempre que el Servicio de Asistencia para emergencias haya sido informado y haya autorizado dicha prórroga.

Discapacidad total permanente

Significa un deterioro físico o mental que tenga un efecto adverso sustancial y a largo plazo sobre su capacidad para desempeñar cualquier tipo de empleo y realizar todas las actividades diarias habituales:

- Vestirse o desvestirse
- Subir y bajar un tramo de escaleras
- Meterse y salir de una cama o sentarse y levantarse de una silla
- Tareas domésticas generales, como limpiar, planchar o hacer la compra

Consideraremos que usted es incapaz de realizar cualquiera de las actividades anteriores cuando se den las dos circunstancias siguientes:

- Sea incapaz de llevar a cabo la actividad incluso con la ayuda del equipo.
- Necesite en todo momento la asistencia de un tercero para realizar esa actividad.

Dinero de bolsillo

Significa billetes y monedas de uso corriente, cheques de viaje y otro tipo de cheques, giros postales, tarjetas prepago, cupones o vales, billetes de viaje, entradas a eventos y espectáculos, tarjetas de teléfono y tarjetas de crédito, débito o carga con fines privados.

Cuarentena personal

Significa un periodo durante el que se sospecha que **usted** es portador de una infección o ha estado expuesto a una infección y, como consecuencia, se confina o aísla por orden de un **médico** o autoridad de salud pública para evitar la propagación de la enfermedad.

Póliza

Significa los documentos que consisten en el Documento de información sobre el producto de seguro, las Condiciones generales de la **póliza** y el **certificado de seguro**.

Titular de la póliza

Significa la(s) persona(s) física, persona jurídica, sociedad u organización que formaliza esta **póliza** en nombre de **la(s) persona(s) asegurada(s)**, que tiene residencia permanente o, en caso de una persona jurídica, sociedad u organización, que está domiciliada en la Unión Europea, y que no es una(s) **persona(s) asegurada(s)**.

Diagnóstico COVID positivo

Significa un resultado positivo en un test PCR (reacción en cadena de la polimerasa) o un **test de antígenos certificado** con resultado positivo.

Transporte público

Significa un avión con licencia pública para operar, barco, tren o autocar que **usted** haya reservado para viajar.

Despido, despedido/-a

Significa que **usted** se queda sin empleo en virtud de la ley de protección del empleo (*Protection of Employment Act*). **Usted** deberá haber recibido la notificación de despido y cobrado la indemnización en virtud de la legislación actual en materia de pagos por despido.

Las siguientes excepciones no están incluidas en esta definición:

- Un empleo que no haya sido ininterrumpidamente con el mismo empleador durante al menos dos años.
- Un empleo que no sea permanente.
- Un empleo que se base en un contrato fijo a corto plazo.
- El hecho de que **usted** tuviera razones para pensar que podría ser despedido en el momento en el que reservó **su viaje** o **sus vacaciones** o la fecha en la que contrató esta póliza de seguro.

Cuarentena regional

Significa cualquier periodo de movilidad restringida o aislamiento, incluidos los confinamientos nacionales, dentro del área de **su domicilio**, o en el país de destino de su **viaje**, impuestos sobre una comunidad o ubicación geográfica, como un condado o región, por un gobierno o autoridad pública.

Enfermedad grave

Significa cualquier enfermedad, infección o **lesión personal** que usted sufra y que se manifieste de manera inesperada por primera vez durante **su viaje** o **sus vacaciones**.

Artículo único

Significa un artículo único, colección, **pareja o conjunto**.

Paro o huelga

Significa toda forma de huelga que se lleve a cabo con la intención de interrumpir, restringir o interferir en la producción de mercancías o la prestación de servicios.

Terrorismo

Significa cualquier acto, incluido, sin carácter restrictivo, el uso de la fuerza o la violencia o la amenaza de fuerza o violencia por parte de una persona o un grupo de personas, tanto si actúan de manera aislada o en representación de una o varias organizaciones o gobiernos, cometido con fines políticos, religiosos, ideológicos similares, incluida la intención de influir en un gobierno no de aterrorizar a la población o a una parte de la población.

Hurto

Significa cualquier robo cometido con violencia, amenaza de violencia, atraco, asalto o break in por parte de un tercero (es decir, una persona que no sea un pariente, **familiar cercano** o **compañero/-a de viaje**).

Compañero/-a de viaje

Significa cualquier persona mencionada en **su certificado de seguro** o factura de reserva (o en ambos documentos).

Viaje(s)

Significa un viaje realizado por **usted** dentro del **periodo de vigencia del seguro** (excluidos los **viajes** de ida), ya sea solo o como parte de un **grupo**; las **vacaciones** que comienzan y finalizan dentro del **periodo de vigencia del seguro** están cubiertas hasta una duración máxima de 21 días por **vacación**. No se cubrirá ningún **viaje** que ya hubiera comenzado cuando usted contrató este seguro.

Para los viajes de regreso a **su país de origen**, toda la cobertura se suspende desde el momento de su llegada al punto de salida internacional para regresar a **su país de origen** y comienza de nuevo cuando usted sale del aeropuerto de **su país de origen** para regresar a **su país de residencia temporal**. Esta **póliza** no ofrece ningún tipo de cobertura mientras usted se encuentra **en su país de origen**.

Usted no está asegurado/-a para viajar a un país, área específica o evento si el gobierno de **su país de residencia temporal** u otra autoridad regulatoria en el país de origen o destino de su viaje ha impuesto restricciones de viaje. Si el gobierno de **su país de residencia temporal** u otra autoridad regulatoria en el país de origen o destino de su viaje ha impuesto unas restricciones de viaje relacionadas específicamente con el **COVID** y **usted** inicia **su viaje** o sus **vacaciones** mientras las restricciones por **COVID** están vigentes, **usted** está asegurado/a para viajar; sin embargo, no está prevista ninguna cobertura en ninguna sección de esta póliza para reclamaciones directas o indirectas relacionadas con el **COVID** durante **su viaje** o sus **vacaciones**.

Desatendido

Significa que cuando **usted** no puede ver no está lo suficientemente cerca de su **equipaje, dinero, bienes** o vehículos para impedir que sean dañados o robados estos se clasifican como **desatendidos**.

No fundamentado

Significa que **usted** no ha suministrado un recibo original, comprobante de compra o tasación del seguro (obtenidos antes de la fecha del incidente por el que reclama).

Objetos de valor

Significa joyas, oro, plata, metales preciosos, piedras preciosas o semipreciosas, relojes (excluidos *smart watches*), telescopios, artículos de cuero (incluido calzado, bolsos o carteras de diseño), prismáticos, gafas de solo o de vista (excluidas las *smart glasses*), prendas de pieles, cámaras, videocámaras, aparatos fotográficos, de audio, de vídeo, ordenadores (incluidos portátiles y tabletas) o equipo de televisión (incluidos CD, DVD, altavoces, lectores electrónicos, consolas de juegos (incluidos los de mano), videojuegos y equipo asociado).

Guerra

Significa **guerra**, invasión, acto de enemigos extranjeros, hostilidades (con declaración de **guerra** o no), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, golpe militar o usurpación de poder.

Nosotros, nos, nuestro(s)/-a(s)

Significa White Horse Insurance Ireland dac, inscrita en Irlanda con el número 306045. Sede social: Rineanna House, Shannon Free Zone, Shannon, County Clare, República de Irlanda White Horse Insurance Ireland dac está regulada por el banco central de Irlanda (Central Bank of Ireland). Consulte más información en el sitio web www.centralbank.ie.

Usted, su(s), persona(s) asegurada(s)

Significa la persona especificada como la persona asegurada en el **certificado de seguro**, que realiza un **viaje** y que reúne las condiciones para beneficiarse de la cobertura en virtud de esta **póliza** de seguro grupal, emitida a través del **titular** y suscrita por White Horse Insurance Ireland dac.

Condiciones importantes relativas a la salud

Este seguro está diseñado para ofrecerle cobertura en caso de acontecimientos imprevistos, accidentes y enfermedades graves sobrevenidos durante el **periodo de vigencia del seguro**. Usted debe cumplir con las condiciones siguientes para poder beneficiarse de la protección completa de **su póliza**.

No liquidaremos reclamaciones que guarden algún tipo de relación con **afecciones médicas existentes** (a menos que **sus afecciones médicas existentes** se confirmen en el Listado de afecciones médicas aceptables que se indica más adelante).

Por **afecciones médicas preexistentes** se entienden aquellas **afecciones médicas** anteriores, actuales o recurrentes o una serie de síntomas, diagnosticados o no, que hayan requerido un **tratamiento médico** durante los 24 meses anteriores a la fecha de emisión de este seguro.

Los casos siguientes no son aplicables a esta definición:

Cuando un **médico** no constate cambios negativos en la estabilidad, los síntomas o la medicación recetada en relación con una **afección médica** en los 24 meses anteriores a la fecha de emisión de este seguro.

Esta póliza no ofrece cobertura para **afecciones médicas existentes** no incluidas en el Listado de **afecciones médicas aceptables**.

Es fundamental que lea y comprenda la sección titulada «Condiciones importantes relativas a su salud» en las condiciones generales **de su póliza**. Si, tras leer las «Condiciones importantes en materia de salud» decide que esta **póliza** no cubre sus necesidades o si **usted** padece **afecciones médicas existentes** que no se encuentren en el listado siguiente debería considerar contratar otra póliza de seguro alternativa que cubra **sus** necesidades específicas.

Consulte las Condiciones generales aplicables a la sección **Póliza** completa y su derecho a cancelar esta póliza. También debería consultar las Exclusiones generales aplicables a todas las secciones de la póliza.

Listado de afecciones médicas aceptables	
Afección médica	Limitaciones de la cobertura / Afecciones
Acné	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Acúfenos	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Alergia a los frutos secos (por ejemplo, alergias a los cacahuetes o a los frutos de cáscara) que, si no se trata, no requiere tratamiento hospitalario	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Alergia al polen	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Alergia alimentaria (por ejemplo, alergias a la leche, el pescado, el huevo, el trigo, la soja o el sésamo) que, si no se trata, no requiere tratamiento hospitalario	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Amigdalitis	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Artritis	La persona afectada debe ser capaz de andar de manera independiente.
Asma	La persona afectada debe haber sido diagnosticada antes de cumplir 50 años y el asma debe ser controlado mediante no más de 2 inhaladores.
Cataratas	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Ceguera o visión parcial	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Cistitis	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Cortes y abrasiones	Que no sean autoinfligidos y que no requieran atención médica
Degeneración muscular	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Diarrea y vómitos	Si se resuelve por completo sin tratamiento médico constante
Dispepsia	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Eccema	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Glaucoma	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico

Gota	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Hemorroides	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Hipotiroidismo	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Infecciones cutáneas o de heridas	Si se resuelve por completo sin tratamiento médico constante
Lesión de ligamento o tendón	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Lesiones por esfuerzo repetitivo	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Menopausia	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Migraña	Siempre y cuando no existan investigaciones en curso
Pólipos nasales	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Próstata extendida	Solo benigna
Psoriasis	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Reflujo ácido	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Resfriados o gripe	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Rinitis alérgica	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Síndrome de colon irritable	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Síndrome del túnel carpiano	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Síndrome o tensión premenstrual	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Sinusitis	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Sordera	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Temblor esencial	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Trastorno por déficit de atención e hiperactividad	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Urticaria	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico
Varicela	Si se resuelve por completo sin tratamiento médico constante
Varices	Siempre que no esté sujeto a un tratamiento médico

Contactar con el Servicio de asistencia médica para emergencias

En caso de **enfermedad grave** o **lesión personal** que derive en su **hospitalización**, o antes de llevar a cabo ningún trámite para su repatriación, debe ponerse en contacto con el Servicio de asistencia para emergencias. El servicio está disponible y operativo para **usted** las 24 horas del día, 365 días al año, para ofrecerle asesoramiento, asistencia, repatriación y autorización de gastos médicos. Si esto no es posible porque la afección requiere un tratamiento de emergencia inmediato, usted debe ponerse en contacto con el Servicio de Asistencia de Emergencia lo antes posible. El Servicio de Asistencia de Emergencia tiene la experiencia médica, los contactos y las instalaciones para ayudarle en el caso de que **usted** resulte lesionado en un accidente o contraiga una enfermedad. El Servicio de Asistencia de Emergencia se encargará también de gestionar **su** transporte hasta **su país de origen** cuando se considere necesario desde el punto de vista médico.

El tratamiento médico privado podría no estar cubierto a menos que sea autorizado específicamente por el Servicio de Asistencia de Emergencia.

Si necesita **interrumpir su viaje** debe ponerse en contacto con el Servicio de asistencia para emergencias llamando al +420 221 860 685. El Servicio de asistencia para emergencias está disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, para ofrecerle asesoramiento y asistencia con **su** viaje de vuelta a **casa**. El Servicio de asistencia para emergencias se encargará de gestionar su transporte a **casa** si recibe noticias de la **enfermedad grave**, el deterioro o el empeoramiento de un **pariente cercano** en su país.

Para solicitar asistencia llame a **nuestro** servicio de asistencia para emergencias:

Asistencia médica para emergencias	Teléfono
Servicio 24 horas de asistencia médica y para emergencias en todo el mundo Si necesita un tratamiento médico de emergencia, ir al hospital o volver a casa antes de lo previsto.	+420 221 860 685

Las llamadas telefónicas son grabadas y pueden ser monitorizadas.

Pago para tratamiento médico

Gastos de hospitalización

Si **usted** ingresa en un **hospital**/clínica durante un **viaje**, el Servicio de asistencia para emergencias se encargará de que los gastos médicos cubiertos por la póliza se paguen directamente al **hospital**/clínica. Para poder disfrutar de esta prestación una persona debe ponerse en contacto con el Servicio de asistencia para emergencias en **su** nombre lo antes posible.

Gastos ambulatorios

Para el tratamiento de pacientes externos, **usted** debería pagar al doctor/**hospital**/clínica y reclamarnos los gastos médicos cuando finalice **su** tratamiento ambulatorio.

Tenga en cuenta que le podemos solicitar **su** firma para tratamientos o gastos excesivos. En caso de duda en relación con dichas solicitudes, llame al Servicio de Asistencia de Emergencia para más instrucciones.

Equipo de siniestros	Datos de contacto
Para cualquier reclamación que no sea un tratamiento médico de emergencia	Teléfono: +34 91 836 60 01 claims@servisegur.com

Las llamadas telefónicas son grabadas y pueden ser monitorizadas.

Acuerdos recíprocos de salud

Si viaja desde un país que tiene un acuerdo recíproco de salud con **su país de origen** o con **su país de residencia temporal**, **usted** puede tener derecho a beneficiarse de las prestaciones en virtud de este acuerdo recíproco de salud.

Algunos ejemplos de acuerdos recíprocos de salud incluyen la tarjeta sanitaria global (GHIC, por sus siglas en inglés), la tarjeta sanitaria europea (TSE) o el *Reciprocal Health Care Agreement* (RHCA) con Australia. En virtud de esos acuerdos recíprocos de salud **usted** podría tener derecho a acceder a una serie de servicios de la sanidad pública de forma gratuita o a un coste reducido.

Aprovechar las prestaciones de un acuerdo recíproco de salud no afectará ni reducirá la cobertura de **su** póliza. Si necesita asistencia relativa a acuerdos recíprocos de salud, llame a nuestro Servicio de Asistencia de Emergencia en el +420 221 860 685.

Condiciones generales aplicables a la totalidad de la póliza

Usted debe cumplir con las condiciones siguientes para poder beneficiarse de la protección completa de **su póliza**. Si **usted** no cumple podemos rescindir la **póliza**, negarnos a tramitar **su** reclamación o reducir el importe del pago de una reclamación.

1. Seguro dual

Si, en el momento de producirse un incidente que resulte en una reclamación en virtud de esta **póliza** existe otro seguro que cubre la misma pérdida, daño, gasto o responsabilidad, **usted** debe informarnos en el momento de presentar una reclamación. En estas circunstancias no estaremos obligados a pagar o aportar más que **nuestra** parte proporcional (no aplicable a la Sección H – Accidente personal y accidente en transporte público).

Sección F – Gastos médicos de emergencia, de repatriación y otros En el caso de que **usted** tenga una póliza de seguro de salud privado, **su** compañía de seguros de salud debe pagar el primer importe indicado en la póliza y **nuestra** cobertura empezará una vez se haya alcanzado ese límite.

2. Precauciones razonables

En todo momento deberá tomar las precauciones razonables para evitar una lesión, **enfermedad grave**, dolencia, pérdida, **robo** o daño y tomar todas las medidas necesarias para salvaguardar **sus** pertenencias contra pérdida o daño, así como para recuperar los objetos perdidos o robados.

3. Cancelación

Cancelación por parte del titular

Derechos legales de cancelación

Si este seguro no cubre los requisitos del titular póngase en contacto con **guard.me** en el plazo de 14 días hábiles desde la fecha de compra y, siempre y cuando no haya realizado ni exista ninguna reclamación en curso, le reembolsaremos la prima íntegra y la **póliza** se rescindirá.

Rescisión fuera del periodo legal

El **titular** podrá rescindir esta **póliza** en cualquier momento después del periodo de cancelación poniéndose en contacto con **guard.me**. Si **usted** rescinde esta póliza fuera de los términos de los derechos legales de rescisión mencionados más arriba, el **titular** no recibirá el reembolso de la prima.

No pago de las primas

Nosotros podemos rescindir la **póliza** de inmediato previo envío de una notificación por escrito al **titular** en el caso de que este no pague la prima.

Cancelación por parte del asegurado

Rescisión dentro de los 14 días laborables posteriores a la fecha de suscripción: **Usted** no puede rescindir esta **póliza**; sin embargo, puede elegir finalizar **su** cobertura y **sus** derechos a todas las prestaciones de la **póliza** escribiendo al **titular** dentro de los 14 días laborables posteriores a la fecha de suscripción. Póngase en contacto con el **titular** para la devolución de la prima, siempre y cuando **usted** no haya viajado y no haya reclamaciones, o no las vaya a haber, y no haya ocurrido ningún incidente que puedan dar lugar a una reclamación.

Rescisión después de los 14 días laborables posteriores a la fecha de suscripción: **Usted** puede elegir finalizar **su** cobertura y **sus** derechos a todas las prestaciones de la **póliza** escribiendo al **titular** pasados 14 días laborables desde la fecha de suscripción. Si **usted** rescinde fuera de los términos de los derechos legales de rescisión mencionados más arriba, el **titular** no recibirá el reembolso de la prima.

Rescisión por parte de White Horse Insurance Ireland dac

Nosotros podemos rescindir en cualquier momento una **póliza** de seguro previa notificación por escrito con 14 días de antelación cuando exista un motivo válido para hacerlo. Se enviará una notificación de rescisión al **titular** por email o por correo postal a la última dirección conocida de este. Algunas razones válidas podrían ser, sin carácter restrictivo, las siguientes:

- Tengamos razones de peso para sospechar de un caso de fraude;
- No pago de la prima;
- Comportamiento amenazante y abusivo;
- Incumplimiento de las condiciones de la póliza; y

- El **titular** no ha ejercido el cuidado razonable para aportar unas respuestas completas y precisas a las preguntas que le formulamos.

Si rescindimos la **póliza** u otras coberturas adicionales, el **titular** recibirá el reembolso de la primas que han satisfecho por la cobertura cancelada, menos una deducción proporcional por el tiempo que hemos prestado cobertura. Cuando **nuestras** investigaciones arrojen pruebas de fraude o falsedad podemos rescindir la **póliza** de inmediato y antedatar la rescisión a la fecha del fraude o a la fecha en la que el **titular nos** proporcionó información incompleta o inexacta. Esto podría traducirse en la rescisión de la **póliza** desde la fecha en la que el **titular** la contrató originalmente, y en ese caso tendremos derecho a retener la prima. La rescisión de la **póliza** por fraude o declaración falsa podría afectar a la elegibilidad del **titular** para contratar un seguro con nosotros, así como con otras aseguradoras, en el futuro.

4. Deber de socorro

Usted y el **titular** deben esforzarse por responder a todas las preguntas con sinceridad y a **su** leal saber y entender. No deberá hacer ninguna declaración falsa de un hecho que pudiera influirnos a la hora de aceptar este seguro, incluido el destino del **viaje** o las **vacaciones**, su duración y la edad de todas las personas aseguradas en esta **póliza**.

Exclusiones generales aplicables a todas las secciones de la póliza

Estas exclusiones serán de aplicación en toda **su póliza**. No reembolsaremos las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:

1. Riesgos de guerra, disturbios y terrorismo

Guerra, riesgo de **guerra**, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones beligerantes (con o sin declaración de guerra), **guerra** civil, rebelión, **terrorismo**, revolución, insurrección, conmoción o agitación civil que asuma las proporciones de una revuelta, golpe militar o usurpación de poder, si bien esta exclusión no será aplicable a las pérdidas en virtud de la Sección F – Gastos médicos de emergencia, de repatriación y otros, Sección G – Prestación por hospitalización y Sección H – Accidente personal y accidente en transporte público, a menos que las pérdidas se deban a un ataque nuclear, químico o biológico, o que los disturbios ya se estuvieran produciendo al inicio de cualquier **viaje**.

2. Contaminación radiactiva

Radiación ionizante o contaminación por radioactividad procedente de un combustible nuclear o de residuos nucleares, de la combustión de un combustible nuclear, las propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades peligrosas de una instalación nuclear o de un componente nuclear de dicha instalación.

3. Explosiones sónicas

Pérdida, destrucción o daño provocado directamente por ondas de presión causadas por aviones y otros dispositivos aéreos que viajen a velocidades sónicas o supersónicas.

4. Reconocimiento de fecha

El fallo o la incapacidad de un equipo o programa informático, sea o no propiedad de **usted**, para reconocer o interpretar correctamente o procesar una fecha como la fecha correcta del calendario, o para continuar funcionando correctamente a partir de esa fecha.

5. Sanciones

No se considerará que ofrecemos, y no estaremos obligados a pagar ninguna reclamación ni a ofrecer ninguna prestación en virtud de esta póliza cuando la provisión de dicha cobertura, pago o reclamación de prestación **nos** expondría a una sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de Naciones Unidas o a sanción económica o comercial o a las leyes o reglamentos de la Unión Europea, el Reino Unido o los Estados Unidos de América.

6. Ciberterrorismo

Las consecuencias de **ciberterrorismo**, incluidas, sin carácter restrictivo, la demora o cancelación de vuelos debido a fallos de sistemas críticos.

7. Deportes profesionales o entretenimiento

Su participación en deportes o entrenamientos profesionales o la práctica de los mismos.

8. Deportes o actividades

Su participación en (o la práctica de):

- a) otro deporte o actividad, a menos que se indique que está cubierto en virtud de la sección de la póliza titulada Deportes y otras actividades.
- b) La realización o la práctica por **su** parte de **trabajo manual**, vuelos (excepto como pasajero que haya pagado un billete en un avión de pasajeros con la debida licencia) o carreras de competición (salvo del modo que se indica como cubierto en virtud de la sección de la **póliza** titulada Deportes y otras actividades).

Los deportes y otras actividades solo están cubiertos cuando no tengan carácter competitivo ni profesional y se realicen con carácter **esporádico**. En ninguna circunstancia se cubrirán aquellas reclamaciones que se deriven de actividades no incluidas en la lista de actividades cubiertas, con independencia de si se han realizado como parte de una excursión o actividad organizada.

9. Vehículo motorizado

El uso por **su** parte de un vehículo motorizado:

- a) a menos que esté en posesión de un permiso de conducción válido que le permita utilizar dichos vehículos en **su país de residencia temporal** (Véase la sección Deportes y actividades).

- b) a menos que esté en posesión de un permiso de conducción válido que le permita utilizar dichos vehículos en **su destino vacacional** (Véase la sección Deportes y actividades).
10. **Lesión autoinfligida, consumo de drogas o inhalación de disolventes**
Lesión voluntaria y autoinfligida o **enfermedad grave**, enfermedades de transmisión sexual, inhalación de disolventes, consumo de drogas (a excepción de aquellas que formen parte de un tratamiento recetado por un **médico**, pero no para el tratamiento de la drogodependencia).
11. **Autoexposición a un peligro innecesario**
Su exposición a un peligro innecesario (salvo en un intento de salvar una vida humana)
12. **Abuso de bebidas alcohólicas**
El consumo abusivo de alcohol por **su** parte o la dependencia del alcohol cuando pueda preverse razonablemente que dicho consumo pudiera desencadenar un deterioro de sus facultades o de su juicio resultante en una reclamación. No esperamos que evite el alcohol en **sus viajes** o **vacaciones**, pero no cubriremos ninguna reclamación derivada de un consumo de alcohol tal elevado por su parte que **su** juicio se vea seriamente afectado y necesite hacer una reclamación en consecuencia.
13. **Salto desde vehículos, edificios o balcones**
A menos que **su** vida corra peligro o esté intentando salvar una vida humana,
a) saltar o tirarse de cabeza desde un embarcadero, muro, puente o roca (incluido el *tombstoning*) o desde la orilla.
b) saltar sobre o desde un vehículo,
c) saltar sobre o desde un edificio o un balcón,
d) escalar o pasar de una parte externa de un edificio a otra parte (excepto cuando se utilicen escaleras, rampas o pasarelas) y caer, con independencia de la altura.
14. **Acción ilícita**
Una acción ilegal realizada por **usted** o la interposición de un procedimiento penal contra **usted**, o cualquier pérdida o daño causados por **usted** o provocados de forma deliberada.
15. **Pérdida o gasto adicional**
Cualquier otra pérdida, daños o gasto adicional que se derive del acontecimiento objeto de **su** reclamación, a menos que estén cubiertos por este seguro. Algunos ejemplos de dicha pérdida, daño o gasto adicional serían los costes ocasionados para la preparación de una reclamación o pérdida de ganancias, molestia, aflicción o pérdida de disfrute como consecuencia de una **lesión corporal, enfermedad grave** o dolencia.
16. **Reclamaciones no fundamentadas**
Reclamaciones para las que no haya suministrado la documentación necesaria que le solicitemos para fundamentar **su** reclamación. Algunos ejemplos de documentación necesaria incluyen, a modo de ejemplo, recibos originales, comprobantes de pago, extractos bancarios o de tarjeta de crédito o prueba de extravío (que **usted** haya recibido antes de la fecha del incidente por el que reclama).
17. **Fuerzas armadas**
Tareas operativas de un miembro de las fuerzas armadas, la policía, el cuerpo de bomberos, el servicio de enfermería o de ambulancia o empleados de un departamento del gobierno.
18. **Costes recuperables**
Los costes adicionales o por servicios no disfrutados en los que **usted** incurra deberán reclamarse a:
a) Los proveedores del alojamiento, sus agentes de reservas, la agencia de viajes u otro plan de compensación.
b) Los proveedores del alojamiento, sus agentes de reservas, la agencia de viajes o un sistema de indemnización.
c) **Su** proveedor de servicios de tarjeta de crédito o de débito o PayPal.
19. **Viajar en contra de la recomendación del gobierno o de otro órgano regulador**
Viajar a un país, área específica o evento al que el gobierno de **su país de residencia temporal** u otra autoridad regulatoria en un país desde/hasta el que usted está viajando ha impuesto restricciones de viaje. Si el gobierno de **su país de residencia temporal** o una autoridad regulatoria en un país desde/hasta el que usted está viajando

ha impuesto restricciones de viaje relacionadas específicamente con la **COVID** y comienza **su viaje o vacaciones** mientras las restricciones por la **COVID** están vigentes, usted está asegurado/a para viajar, sin embargo, no hay cobertura alguna en ninguna sección de esta póliza para reclamaciones directas o indirectas relacionadas con la **COVID** durante **su viaje o vacaciones**.

20. Viajar en contra de los requisitos de **transporte público**

El hecho de que **usted** viaje en contra de los requisitos sanitarios estipulados por el transportista, sus agentes de gestión u otro proveedor de servicios de **transporte público**.

21. Moneda virtual

Toda moneda virtual, incluida, sin carácter restrictivo, una critpo-moneda, incluidas sus fluctuaciones de valor.

22. Circunstancias conocidas

Circunstancias conocidas por **usted** antes de suscribir **su póliza** o en el momento de reservar un **viaje o unas vacaciones** de las que cabía esperar razonablemente que diesen lugar a una reclamación en virtud de esta **póliza**.

23. Periodo de vigencia del seguro

El no cumplimiento por **su** parte del **periodo de vigencia del seguro** o cualquier reclamación que se produzca fuera de dicho periodo.

24. Sin billete(s) de vuelta

Toda reclamación por gastos de viaje en los que se incurra para llegar a **su país de origen** en el caso de que no hubiera comprado un billete (o billetes) de vuelta.

25. Tratamiento recomendado

Afecciones médicas para las que no siga el tratamiento recomendado o la medicación recetada por un **médico**.

26. Afecciones médicas preexistentes.

Afecciones médicas existentes que no cumplan con la sección «Condiciones importantes en materia de salud» de **su póliza**.

27. Pandemia o epidemia

Reclamaciones o pérdidas derivadas directa o indirectamente de una pandemia o epidemia a menos que se incluyan específicamente en la lista de coberturas de esta **póliza**.

28. Moratoria por **COVID**

Usted no estará cubierto por ninguna reclamación por **COVID** que se produzca en el plazo de 7 días desde la fecha en que contrató este seguro o reservó un **viaje**, aquella de las dos fechas que sea posterior, salvo cuando el seguro se contrate en las 48 horas siguientes a la reserva del **viaje**.

29. Exposición a una enfermedad contagiosa

A menos que se especifique como una cobertura en virtud de esta póliza, el hecho de que **usted** elija o no pueda viajar por habersele requerido o recomendado que guarde cuarentena o se aisle como resultado de su exposición a una enfermedad contagiosa (incluido el **COVID** si no ha tenido un **diagnóstico positivo de COVID**)

30. Requisitos sobre tests positivos de **COVID**

COVID cuando **usted** no haya recibido un test PCR positivo o un **test de antígenos certificado** con un resultado positivo.

31. Tests de **COVID** domésticos o autoadministrados

Cualquier **test rápido de antígenos de COVID** realizado en casa o autoadministrado.

32. Otros costes

Aquellos costes que **usted** hubiera tenido que pagar o que se hubiera esperado que pagara si el acontecimiento objeto de la reclamación no se hubiera producido.

33. Pérdida de disfrute

Su pérdida de disfrute

34. Peligro innecesario

El hecho de que exponerse a un peligro innecesario (por ejemplo, por no llevar protección para la cabeza ropa de protección cuando participe en un deporte o actividades específicas, o no llevar el cinturón de seguridad cuando viaje en un vehículo a motor).

35. Casco de bicicleta

Cualquier reclamación derivada de lesiones sufridas mientras circulaba en bicicleta, si **usted** no llevaba un casco apropiado en el momento del accidente.

36. Descompresión

Reclamaciones derivadas del hecho de haber volado antes de que transcurran 24 horas desde que se hizo submarinismo.

37. Costes de búsqueda y rescate

Toda reclamación derivada de una búsqueda y rescate por aire o por mar.

38. ¿Qué no está asegurado?

En virtud de todas las secciones, toda reclamación derivada de un motivo no incluido en la lista de Coberturas.

Condiciones de las reclamaciones

Usted debe cumplir con las condiciones siguientes para poder beneficiarse de la protección completa de **su póliza**. Si **usted** no cumple podemos rescindir la **póliza**, negarnos a tramitar **su** reclamación o reducir el importe del pago de una reclamación.

1. Reclamaciones

Para todas las reclamaciones póngase en contacto con **nosotros** enviándonos un email a claims@servisegur.com o llamando al +34 91 836 60 01.

La notificación de una reclamación debería realizarse lo antes posible tras sufrir una **lesión corporal, enfermedad grave, dolencia**, incidente o acontecimiento o tras el descubrimiento de una pérdida o daño que pudieran provocar una reclamación en virtud de la presente **póliza**.

Debe indicarnos y proporcionarnos todos los detalles por escrito inmediatamente si alguien le hace responsable por daños a la propiedad o **lesión corporal**. También debe comunicarnos si tiene conocimiento de cualquier tipo de demanda, citación o procedimiento judicial inminente. Debe enviarnos lo antes posible cualquier comunicación relativa a una reclamación. **Ni usted** ni ninguna persona que actúe en **su** nombre deben negociar, admitir, acordar, rechazar ni cerrar ningún acuerdo sobre una reclamación sin **nuestro** permiso por escrito.

También podemos interponer una demanda para recuperar cualquier importe exigible a un tercero en el nombre de una persona que reclame una cobertura en virtud de esta **póliza**.

Usted o sus representantes legales deben suministrarnos (y asumir los gastos de) toda la información, pruebas, facturas originales, recibos, informes, detalles de seguros médicos privados (si procede) y certificados médicos que **nosotros** le requiramos, así como toda la asistencia que sea necesaria, incluidos los detalles de otras pólizas de seguro (si procede) que podrían cubrir la reclamación.

Nos reservamos el derecho a requerirle que se someta a un examen médico y **nosotros** correremos con los gastos. También podemos solicitar y correr con los gastos de una autopsia.

Podemos negarnos a reembolsarle aquellas reclamaciones para las que no pueda facilitar un comprobante de pago, como el recibo original o el extracto bancario o de la tarjeta de crédito.

Por favor, guarde copias de todos los documentos que **nos** envíe.

2. Transferencia de derechos – Subrogación

Tenemos derecho a asumir derechos para la defensa o liquidación de una reclamación, así como para interponer una acción judicial en **su** nombre en beneficio **nuestro** frente a un tercero.

3. Fraude

Usted no debe incurrir en actividades fraudulentas. Si **usted** o un tercero que actúa en nombre de **usted**:

- a) Realiza una reclamación en virtud de la póliza a sabiendas de que dicha reclamación es falsa o se ha exagerado de algún modo de manera fraudulenta
- b) Realiza una declaración en respaldo de una reclamación a sabiendas de que dicha declaración es falsa.
- c) Presenta un documento en respaldo de una reclamación sabiendo que el documento es una falsificación o que es falso.
- d) Realiza una reclamación por una pérdida o daños provocados por un acto intencionado imputable a **usted** o realizado con **su** connivencia/implicación.

Entonces:

- 1. **No** pagaremos la reclamación.
- 2. **No** pagaremos otra reclamación realizada o que vaya a realizarse en virtud de la **póliza**.
- 3. Podremos anular la **póliza** a partir de la fecha del fraude.
- 4. Tendremos derecho a exigirle la devolución del importe de cualquier reclamación que ya se le haya pagado en virtud de la **póliza**.
- 5. No devolveremos ninguna prima.
- 6. Podremos informar al *Gardai* / la policía de esas circunstancias.

Nosotros, nuestros agentes y las agencias de lucha contra el fraude obtenemos y compartimos información entre nosotros para impedir y detectar reclamaciones fraudulentas con el objetivo de proteger a nuestros clientes y a nosotros mismos frente a esa actividad.

Deportes y actividades

Los deportes y otras actividades solo están cubiertos cuando no tengan carácter competitivo ni profesional y se realicen con carácter **esporádico**. **Usted** no está cubierto cuando participe en cursos de entrenamiento deportivo o de actividades o en cursos para la obtención de una titulación. En ninguna circunstancia se cubrirán aquellas reclamaciones que se deriven de actividades no incluidas en la lista de actividades cubiertas, con independencia de si se han realizado como parte de una excursión o actividad organizada.

Usted está cubierto en virtud de la Sección F – Gastos médicos de emergencia, de repatriación y otros y de la Sección G – Prestación hospitalaria para las siguientes actividades siempre y cuando la actividad se realice con carácter **esporádico**. En este contrato de seguro se entiende por **esporádico** que el deporte o la actividad en los que **usted** participa en **su viaje** o **vacaciones** es meramente como *amateur* y que no es el motivo específico por el que **usted** realiza **su viaje** o se va de **vacaciones**. Todo deporte o actividad marcados con un * está excluido de la Sección H – Accidente personal y accidente en transporte público y de la Sección I – Responsabilidad civil personal.

Si usted participa en alguna de las actividades de la lista siguiente deberá llevar en todo momento el equipo de seguridad apropiado para dicha actividad (por ejemplo, ropa de protección o protección adecuada para la cabeza). Recuerde que **su póliza** con nosotros contiene una exclusión general de cobertura para reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de **su** «autoexposición a un peligro innecesario».

Si **usted** utiliza un vehículo motorizado durante **su viaje**, deberá estar en posesión de un permiso de conducción válido que le permita utilizar dichos vehículos **en su país de residencia temporal** o **destino vacacional**.

Descripción del deporte y actividad / Título	El accidente personal es	La cobertura de Responsabilidad civil personal es
Aerobic	Estándar	Estándar
<i>Aqua Skipping</i>	Estándar	Estándar
Atletismo	Estándar	Estándar
Avistaje de ballenas	Estándar	Estándar
Bádminton	Estándar	Estándar
Baloncesto	Estándar	Estándar
Balonmano	Estándar	Estándar
Barcos con fondo de cristal / Burbujas	Estándar	Estándar
Béisbol	Estándar	Estándar
<i>Bodyboarding</i>	Estándar	Estándar
Bolos	Estándar	Estándar
Bote a pedales	Estándar	Estándar
Buceo ++ (Véase nota al pie)	Estándar	Estándar
Cetrería	Estándar	Estándar
Ciclismo (por ocio, no en carreras ni carreras de descenso)	Estándar	Estándar
Cricket	Estándar	Estándar
Cróquet	Estándar	Excluido
Curling	Estándar	Estándar
Dados	Estándar	Estándar
Equitación (excl. polo, caza, salto o competición)*	Excluido	Excluido
Escalada en interiores (en rocódromo)	Estándar	Estándar
Escalada (en rocódromo únicamente)	Estándar	Estándar
Esferismo	Estándar	Estándar
Esgrima*	Excluido	Excluido
Esquí acuático	Estándar	Estándar
Esquí de fondo	Excluido	Excluido

Esquí en glaciares*	Excluido	Excluido
Esquí en pista artificial	Estándar	Estándar
Esquí (en pista o fuera de pista con guía)	Estándar	Estándar
Excursiones en pony	Estándar	Estándar
Excursionismo (menos de 1.000 metros de altitud)	Estándar	Estándar
<i>Fell walking / fell running</i> (caminar o correr por las montañas, a menos de 1.000 metros de altitud)*	Excluido	Excluido
Fútbol (excluido el fútbol americano)	Estándar	Estándar
Fútbol sala	Estándar	Estándar
Floorball	Estándar	Estándar
<i>Flowriding</i>	Estándar	Estándar
Footing	Estándar	Estándar
GAA Football*	Excluido	Excluido
<i>GAA Hurling</i> *	Excluido	Excluido
Gimnasia en trampolín	Estándar	Estándar
Golf	Estándar	Estándar
Hockey sobre hierba	Excluido	Excluido
Hockey subacuático	Estándar	Estándar
<i>Inner Tubing / Tubing</i>	Estándar	Estándar
Karting (siguiendo las directrices de los organizadores)	Excluido	Excluido
Karting (sin competición)	Estándar	Excluido
<i>Kite Surfing</i>	Estándar	Estándar
Korfbal	Estándar	Estándar
Montañismo (menos de 1.000 metros de altitud)	Estándar	Estándar
Montar en camello	Estándar	Excluido
Moto acuática (excluidas carreras)	Excluido	Excluido
Natación	Estándar	Estándar
Navegación en catamarán	Estándar	Excluido
Netball	Estándar	Estándar
Orientación	Estándar	Estándar
Paddle surf	Estándar	Estándar
Paintball*	Excluido	Excluido
Paseo en lancha (solo como pasajero y excl. carreras y competición)*	Excluido	Excluido
Paseo / excusiones en elefante*	Excluido	Excluido
Paseo por pasarelas a la altura de los árboles	Estándar	Estándar
Patinaje sobre hielo	Estándar	Estándar
Patinaje sobre hielo (en pistas de hielo reconocidas)	Estándar	Estándar
Patinaje sobre ruedas (en línea, <i>stakeboard</i>)	Estándar	Estándar
Pesca	Estándar	Estándar
Pesca con caña	Estándar	Estándar
Pesca en aguas profundas	Estándar	Estándar
Pilates	Estándar	Estándar
Ping pong	Estándar	Estándar
Piragüismo (incluido el piragüismo en aguas bravas, niveles 1 - 3 solo, solo en ríos) *	Excluido	Excluido
Piragüismo (niveles1-3 solo, solo en río)	Estándar	Estándar

Rápel (siguiendo las directrices de los organizadores)*	Excluido	Excluido
Ráquetbol	Estándar	Estándar
Remo	Estándar	Estándar
<i>Rounders</i>	Estándar	Estándar
<i>Running, sprint</i> / larga distancia (amateur)	Estándar	Estándar
Salidas en globo aerostático (solo salidas de placer organizadas)*	Excluido	Excluido
Salidas en moto de nieve*	Excluido	Excluido
Senderismo (menos de 1.000 metros de altitud)	Estándar	Estándar
Snorkel	Estándar	Estándar
<i>Snowblade</i>	Excluido	Excluido
<i>Snowboarding</i> (en pista o fuera de pista con guía)	Excluido	Excluido
Sóftbol	Estándar	Estándar
Squash	Estándar	Estándar
Surf	Estándar	Estándar
Tai Chi	Estándar	Estándar
Tenis	Estándar	Estándar
Tirar de la cuerda	Estándar	Estándar
Tiro al plato*	Excluido	Excluido
Tiro con arco*	Excluido	Excluido
Tirolina	Estándar	Estándar
<i>Trekking</i> (menos de 1.000 metros de altitud)	Estándar	Estándar
Tubing	Estándar	Estándar
Vela (con titulación o como parte de una actividad organizada en aguas territoriales únicamente)	Excluido	Excluido
Vela ligera	Estándar	Excluido
Vóleibol	Estándar	Estándar
Vuelos en túnel de viento	Estándar	Estándar
Waterpolo	Estándar	Estándar
Windsurf	Estándar	Estándar
Windsurf / Surf a vela	Estándar	Estándar

++Buceo:

El buceo hasta las profundidades que se indican a continuación. Siempre y cuando **usted** bucee bajo la dirección de un especialista en buceo, instructor o guía acreditado. Alternativamente, si tiene la titulación, siguiendo las directrices de la agencia u organización pertinente de buceo o formación, y no bucea solo:

- PADI Open Water – 18 metros
- PADI Advanced Open Water – 30 metros*
- BSAC Ocean Diver – 20 metros
- BSAC Sports Diver – 30 metros*
- BSAC Dive Leader – 30 metros*

Los títulos equivalentes deberán ser aprobados por **nosotros**. Si **usted** no tiene ningún título, **nosotros** solo cubriremos **sus** inmersiones hasta una profundidad de 18 metros. Esta póliza no le cubrirá si **usted** viaja en avión dentro de las 24 horas siguientes a su participación en una actividad de buceo.

Sección A – Interrupción

Nota importante sobre la sección: **Póngase** siempre en contacto con **nosotros** antes de interrumpir **su viaje**. Contacto +420 221 860 685.

Cobertura

Si **su viaje** se interrumpe por uno de los motivos siguientes ajenos a **su** control, y cuando usted no tuviera conocimiento de dichos motivos en el momento de reservar **su viaje**, le compensaremos hasta el importe indicado en la Tabla de características y prestaciones por los costes **irrecuperables** relacionados con el viaje, el curso y el alojamiento no disfrutados y las excursiones, salidas y actividades previamente pagadas en el destino de **su viaje** que usted **haya pagado** o tenga que pagar **si** interrumpe **su viaje** antes de que finalice.

Motivos para **acortar su viaje**:

1. El fallecimiento, **daño personal** o **enfermedad grave**, **complicaciones en el embarazo o el parto**:
 - a) **usted, o**
 - b) un **pariente cercano, o**
 - c) **su compañero/-a de viaje, o**
 - d) de una persona con la que **usted** haya acordado hospedarse **durante su viaje**.
2. La policía le ha pedido que se regrese a **su domicilio** debido a un daño grave en **su domicilio** o negocio (cuando **usted** sea el propietario, el gerente o el director del negocio) provocado por un **robo** o por un tercero malintencionado que no esté relacionado con **usted**.
3. **Usted o su compañero de viaje** o cualquier persona **con la que** se usted aloje durante su viaje son miembros de las fuerzas armadas, de la policía, los bomberos o cuerpo de enfermeros o servicio de ambulancias o empleados de un departamento del gobierno, y sus vacaciones autorizadas se interrumpen debido a razones operativas, siempre y cuando dicha cancelación no pudiera haberse previsto que interrumpiera su viaje en el momento en que usted contrató este seguro o reservó un viaje (aquella de las dos fechas que sea posterior).

Condiciones especiales relacionadas con los siniestros

1. Si **usted** interrumpe **su viaje** debido a una **lesión corporal** o **enfermedad grave** deberá obtener inmediatamente un certificado médico cumplimentado por un **médico** que confirme **su** necesidad de regresar a **casa** antes de la fecha de regreso reservada.
2. Le confirmaremos la necesidad de regresar a **casa** antes de una **interrupción** de su viaje debido a **lesión corporal** o **enfermedad grave**.
3. Esta póliza no cubre ninguna reclamación derivada directa o indirectamente de una **afección médica preexistente** de una persona de quien dependa **su viaje**, a menos que el **médico** de dicha persona pueda confirmar que, en la fecha en que **usted** contrató esta **póliza** o reservó **su viaje** (aquella de las dos que sea posterior), no observó nada que hiciera parecer sustancialmente probable que la **afección médica** del paciente fuera a deteriorarse hasta el punto de generar una reclamación por la **interrupción de su viaje**. Si esto no es confirmado por un **médico** no se cubrirá ningún siniestro derivado de una **enfermedad existente**.
4. Todas las reclamaciones derivadas de un diagnóstico terminal, un cuadro de síntomas cuando no se haya emitido un diagnóstico y una **afección médica** respecto de la que una persona que no viaje esté en lista de espera o tenga conocimiento de la necesidad de someterse a una operación, tratamiento o investigación en un **hospital** (como paciente interno o como paciente externo), clínica (una consulta médica, de especialista, de fisioterapia o residencia de ancianos) en el momento de la reserva del **viaje** (aquel que sea posterior) quedan excluidas automáticamente de esta cobertura.
5. Esta póliza no cubre ninguna reclamación derivada directa o indirectamente del hecho de que, durante los 90 días inmediatamente anteriores a la contratación de la **póliza** por su parte o de la reserva del **viaje** (aquella de las dos fecha que sea posterior), **usted** o una persona de quien depende **su viaje** hubiera requerido una intervención quirúrgica, tratamiento con hospitalización o una consulta **hospitalaria**.
6. El reembolso se calculará estrictamente a partir de la fecha de su regreso a **su país de origen**.

¿Qué no está asegurado?

Las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:

1. Afecciones médicas preexistentes.
2. Toda reclamación en la que **usted** no obtenga **nuestra** autorización previa antes de regresar a **su país de origen**.
3. Gastos de transporte y/o alojamiento no dispuestos por **nosotros** o que se hayan realizado sin **nuestra** aprobación previa.
4. Toda reclamación debida a una **cuarentena regional**
5. Toda reclamación derivada de **complicaciones en el embarazo o el parto** surgidas antes de la fecha de inicio de **su viaje**.
6. Reclamaciones relativas a un tratamiento de FIV
7. Las reclamaciones para las que **usted** no haya presentado la documentación necesaria que le solicitamos.
8. Cualquier reclamación derivada directa o indirectamente de unas circunstancias conocidas por **usted** antes de contratar la **póliza** o antes del momento de la reserva o el comienzo de un **viaje** (el que sea posterior), y que habría cabido esperar de manera razonable que diera lugar a una reclamación.
9. Todas las reclamaciones derivadas directa o indirectamente de un **despido** provocado por o resultante de una conducta indebida que ha derivado en un despido involuntario, dimisión o **despido** voluntario, o si **usted** recibió un aviso o se le informó del **despido** antes de la fecha en la que **usted** contrató este seguro o del momento de reservar **su viaje**.
10. Los costes de **interrupción del viaje** debido a una **lesión corporal o enfermedad grave** cuando **usted** no aporte un certificado del **médico** que está tratando a la persona herida/enferma, en el que se indique que **usted** tuvo que regresar a **su país de origen** debido a una **lesión corporal o enfermedad grave**.
11. Reclamaciones por **acompañantes** si no son **personas aseguradas**.
12. Los costes pagados por el uso de un programa de recompensa con puntos de una aerolínea, por ejemplo Avios (antes, millas aéreas) u otros planes de tarjetas de puntos, multipropiedad, Holiday Property Bond u otro plan de puntos para vacaciones o cuotas de mantenimiento asociadas.
13. Los costes adicionales o por servicios no disfrutados en los que **usted** incurra deberán reclamarse a:
 - a) Los proveedores del alojamiento, sus agentes de reservas, la agencia de viajes o el plan de compensación.
 - b) Los proveedores del alojamiento, sus agentes de reservas, la agencia de viajes o sistema de indemnización.
 - c) **Su** proveedor de servicios de tarjeta de crédito o de débito o PayPal.
14. Los costes o gastos por los que le indemnizará el proveedor de servicios de **transporte público**.
15. Aquellas reclamaciones en las que **usted** no haya cumplido con las condiciones de la agencia de viajes, turoperadores o proveedor de servicios de transporte.
16. **Paro o huelga** o retraso debido al control del tráfico aéreo existentes o declarados públicamente en la fecha en que estas prestaciones entraron en vigor o cuando **usted** reservó **su viaje** (aquella de las dos fechas que sea anterior).
17. La retirada de servicio (temporal o de otro tipo) de un avión o barco por recomendación de la autoridad de aviación, autoridad portuaria u órgano similar en cualquier país.
18. El coste de tasas, impuestos y cargos de salida del aeropuerto
19. Toda reclamación resultante del hecho de que el proveedor de un servicio que forme parte de **su viaje** reservado no ofrezca parte de **su viaje** reservado (aparte de las excursiones), incluido por error, insolvencia, omisión o impago.
20. Toda **interrupción** provocada por un compromiso de trabajo o una modificación de **sus** vacaciones anuales por parte de **su** empleador, amenos que **usted**, su **compañero de viaje** o una persona con la que usted se aloja durante **su viaje** sean miembros de las Fuerzas Armadas, el cuerpo de policía, bomberos, el servicio de enfermeros o ambulancias o empleados de un departamento del gobierno y **sus** vacaciones autorizadas se cancelen por razones operativas.
21. Toda reclamación derivada de **su** imposibilidad para viajar por no poder poseer, obtener o presentar pasaporte válido, visado, certificados de vacunación, billetes de viaje, etc. que **usted** necesite para viajar.
22. Todo lo que se incluya en las «Exclusiones generales aplicables a todas las secciones de la póliza».

Sección B – Demora en la salida

Cobertura

Si **usted** ha llegado a la terminal y ha facturado o intentado facturar durante **su viaje de ida o su viaje de vuelta** y la salida del **transporte público** regular previamente reservado (según **su** itinerario de viaje) se retrasa justo antes de la salida en más de 12 horas respecto de la hora de salida programada debido a:

1. **paro o huelga**; o

2. **condiciones climatológicas adversas;** o
3. avería mecánica o fallo técnico en el **transporte público** regular con el que **usted** reservó su viaje,

nosotros le abonaremos:

- a. € 20 por las primeras 12 primeras horas completas de retraso de **su** salida, y
- b. € 20 por cada periodo adicional de 12 horas completas de retraso.

El importe máximo que le pagaremos por **viaje** es 80 euros.

Condiciones especiales relacionadas con los siniestros

1. **Usted** debe hacer la facturación de acuerdo con el itinerario que se le ha entregado.
2. Deberá obtener una confirmación por escrito de la empresa de transporte (o sus agentes de *handling*) sobre el número de horas de retraso que **usted** sufrió y de la razón del retraso.
3. Debe ajustarse a las condiciones del contrato de la agencia de viajes, tour-operador o empresa de transporte.

¿Qué no está asegurado?

Las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:

1. Gastos o cargos por los que el transportista o proveedor deba reembolsarle, o ya lo haya hecho o lo hará, y las cantidades pagadas por el transportista en concepto de compensación.
2. Reclamaciones en las que no ha facturado o intentado facturar de conformidad con su itinerario. Además, deberá llegar al punto de salida antes de la hora de salida recomendada.
3. Aquellas reclamaciones en las que **usted** no haya cumplido con las condiciones de la agencia de viajes, turoperadores o proveedor de servicios de transporte.
4. Aquellas reclamaciones en las que **usted** no haya obtenido una confirmación por escrito de la empresa de transporte (o sus agentes de *handling*) sobre el número de horas de retraso y la razón.
5. **Paro o huelga** o retraso del control del tráfico aéreo que hubiera comenzado, o cuya fecha de inicio se hubiera anunciado antes de que **usted** hiciera **sus** reservas para **su viaje** o de que contratara la **póliza**.
6. La retirada de servicio (temporal o de otro tipo) de un **transporte público** por recomendación de la autoridad de aviación, autoridad portuaria u órgano similar en cualquier país.
7. Toda reclamación según la cual **usted** no haya sufrido un retraso superior a 12 horas respecto de la hora de salida programada.
8. Toda reclamación por demora en la salida en virtud de esta sección cuando usted haya reclamado en virtud de la Sección C - Pérdida del transporte de salida o Sección A - Interrupción
9. Vuelos charter
10. **Vacaciones** dentro de **su país de residencia temporal**
11. Todo lo que se incluya en las «Exclusiones generales aplicables a todas las secciones de la póliza».

Sección C – Pérdida del transporte de salida

Cobertura

Si **usted** llega al aeropuerto, puerto o terminal de ferrocarril demasiado tarde para iniciar **su** viaje internacional a causa de:

1. un fallo de otro **transporte público** regular; o
2. una avería o accidente relacionados con el vehículo en el que **usted** viaja; o
3. Un accidente o avería que se produzcan delante de **usted** en una autopista o **autovía** y que produzca un retraso imprevisto en el vehículo en el que usted viaja, entonces

nosotros le abonaremos, hasta el importe que se indica en la Tabla de características y prestaciones, **sus** costes extra de viaje y alojamiento (solo habitación) razonables que sean necesarios:

- a) para que llegue al destino que **usted** ha reservado; o
- b) a sus vuelos de conexión fuera de **su país de residencia temporal**.

Usted puede reclamar únicamente en virtud de la sección C - Pérdida del transporte de salida o B Demora en la salida para el mismo evento

Condiciones especiales relacionadas con los siniestros

1. Las reclamaciones se calculan estrictamente desde el momento de **su** salida programada hasta la hora de **su** salida real.
2. Si **su** reclamación se deriva de una demora en una autopista o autovía deberá obtener una confirmación por escrito de la policía o del servicio de ayuda en carretera sobre la ubicación del retraso, su causa y el tiempo que **usted** estuvo retenido/-a.

3. Debe dejar tiempo suficiente para que el **transporte público** u otro transporte llegue según el horario programado y le lleve a **su** punto de salida.
4. La cobertura en virtud de esta sección solo será aplicable cuando **usted** haya tenido que pagar gastos adicionales de viaje o alojamiento (solo habitación):
 - a) Llegar al destino que **usted** ha reservado; o
 - b) **sus** vuelos de conexión fuera de **su país de residencia temporal**.

¿Qué no está asegurado?

Las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:

1. Reclamaciones en las que **usted** no haya dejado tiempo suficiente (por ejemplo, un periodo razonable como el de un itinerario/ mapa de ruta reconocido para el trayecto en función del método de transporte para llegar a tiempo a la facturación) para que el **transporte público** regular u otro medio de transporte llegue puntualmente y le lleve al punto de salida.
2. Reclamaciones en las que no haya proporcionado un informe por escrito del transportista confirmando la duración y el motivo de la demora.
3. Gastos extraordinarios cuando el operador de servicios de **transporte público** regular haya ofrecido unas alternativas de desplazamiento razonables.
4. Costes que excedan de los gastos previstos por el proveedor de transporte original en los que **usted** haya incurrido al utilizar un transporte alternativo.
5. Todas las cantidades abonadas por la empresa de transporte en concepto de indemnización.
6. Reclamaciones sobre las que **usted** no haya guardado y facilitado los recibos originales de costes superiores a 5 euros.
7. Avería de un vehículo en el que **usted** viaja cuando dicho vehículo sea de **su** propiedad y no haya pasado las revisiones adecuadas o se haya hecho el mantenimiento conforme a las instrucciones del fabricante.
8. Reclamaciones en las que **usted** no haya obtenido un informe por escrito de la policía o el servicio de emergencias o un parte o recibo de reparación dentro de los 7 días siguientes a **su** regreso a **casa** si el vehículo en el que viaja se avería o se ve implicado en un accidente.
9. La retirada de servicio (temporal o de otro tipo) de un **transporte público** por recomendación de la autoridad de aviación, autoridad portuaria u órgano similar en cualquier país.
10. Toda reclamación en virtud de esta sección cuando **usted** haya reclamado en virtud de la Sección A - Interrupción o de la Sección B - Demora en la salida
11. Cualquier gasto cuando el operador de **transporte público** le haya ofrecido alternativas de desplazamiento razonables dentro de las 12 horas anteriores a la hora de salida real o a la hora real de su vuelo de conexión.
12. Vuelos charter
13. **Paro o huelga** que hubiera comenzado o cuya fecha de inicio se hubiera anunciado antes de que **usted** hiciera **sus** preparativos para **su viaje** o de que contratara la **póliza**.
14. Embarque denegado debido a **su** consumo abusivo de alcohol o drogas o a **su** incapacidad de presentar un pasaporte, visado u otra documentación válida requerida por el operador del **transporte público**.
15. Todo lo que se incluya en las «Exclusiones generales aplicables a todas las secciones de la póliza».

Sección D – Demora en la entrega del equipaje

Cobertura

Nosotros le abonaremos hasta el importe que se indica en la Tabla de características y prestaciones, por la sustitución de emergencia de prendas de vestir, medicación y artículos de aseo si el **equipaje** facturado se extravía temporalmente durante el **viaje de ida** y no lo recupera hasta las 12 horas siguientes a **su** llegada, siempre y cuando obtenga y nos envíe una conformación por escrito de la aerolínea en la que se indique el número de horas que se retrasó **su equipaje**.

Si la pérdida es definitiva, el importe se deducirá del monto final que se le abonará en virtud de la Sección E - **Equipaje**, dinero y documentos de viaje. Esta póliza no le cubrirá si **usted** reclama con éxito a través de la aerolínea responsable.

Condiciones especiales relacionadas con los siniestros

1. Debe obtener una confirmación escrita de la aerolínea en la que se confirme el número de horas que se retrasó **su equipaje**.
2. **Usted** debe:

- a) obtener un parte de irregularidad de equipaje (PIR) de la compañía aérea o de sus agentes de *handling*.
 - b) notificar la reclamación por escrito dentro de los plazos previstos por la empresa de transporte y guardar una copia.
 - c) conservar todos los billetes y etiquetas de viaje y presentarlas junto con la reclamación. Todas las cantidades se refieren a gastos justificados con recibos que excedan de la indemnización pagada por la empresa de transporte.
3. Las cantidades indicadas en la tabla de Características y prestaciones son los totales para cada demora, con independencia del número de beneficiarios que viajen juntos.

¿Qué no está asegurado?

Las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:

1. Reclamaciones no relacionadas con **su trayecto de ida** en un **viaje** fuera de **su país de residencia temporal**.
2. Reclamaciones debidas a demora, **confiscación** o detención por parte de aduanas u otra autoridad.
3. Las reclamaciones derivadas de **equipaje** transportado como cargamento o con un conocimiento de embargo.
4. Los costes o gastos por los que la empresa de transporte o proveedor debe indemnizarle, le ha indemnizado o le indemnizará.
5. Reembolso de artículos comprados después de haber recuperado **su equipaje**.
6. Reembolsos cuando no se aporte un desglose de recibos.
7. Aquellas reclamaciones respecto de las cuales no obtenga una confirmación por escrito del transportista (o de sus agentes de *handling*) del número de horas de retraso que ha sufrido el **equipaje** y de cuándo se le devolvió a **usted**.
8. Todas las compras realizadas a partir del 4º día desde la llegada al destino.
9. Todo lo que se incluya en las «Exclusiones generales aplicables a todas las secciones de la póliza».

Sección E – Equipaje, dinero de bolsillo y documentos de viaje

Cobertura

Equipaje

Le reembolsaremos **hasta** el importe que se especifica en la Tabla de características y prestaciones por la pérdida, **robo** o daño de **su equipaje** y **objetos de valor** que se produzca durante **su viaje**.

El importe a pagar será el valor en el momento de la compra menos una deducción por desgaste basada en la antigüedad del bien en el momento de la pérdida accidental, **robo** o daño, como se indica en la tabla siguiente de Uso y desgaste de equipaje (si el artículo puede repararse a un precio razonable pagaremos el coste de su reparación únicamente).

La cantidad máxima que le abonaremos por un único artículo o por un **par o conjunto** de artículos es equivalente al Límite por **Artículo único** que se indica en la tabla de Características y prestaciones. La cantidad máxima que le abonaremos por todos los objetos de valor es equivalente al límite por **objetos de valor** que se indica en la tabla de Características y prestaciones.

Dinero

Le reembolsaremos **hasta** el importe que se especifica en la Tabla de características y prestaciones por la pérdida accidental de **dinero** que se produzca durante **su viaje**.

Documentos de viaje

Nosotros le **abonaremos** hasta el importe indicado en la tabla de Características y prestaciones (en «Documentos de viaje») por los gastos adicionales razonables de desplazamiento y alojamiento (solo habitación) en los que usted haya **incurrido** por tener que obtener unos Documentos de viaje de emergencia o temporales (incluidos pasaportes, visados, permisos de conducir y *green cards*) durante **su viaje**.

Condiciones especiales relacionadas con los siniestros

1. Debe denunciar la pérdida, **robo** o intento de **robo** de su **equipaje**, **objetos de valor**, **dinero personal** o documentos de viaje a la policía local dentro de las 24 horas posteriores al descubrimiento de la pérdida o robo y obtener un informe por escrito.

2. Si **su equipaje** se extravía, es robado o sufre un daño mientras se encuentra bajo el cuidado de una aerolínea, empresa de transporte, autoridad u hotel, usted deberá notificarles por escrito los detalles del extravío, **robo** o daño y obtener una confirmación escrita de que usted dio parte de dicho extravío, **robo** o daño.
3. Si **su equipaje** se pierde, es robado o sufre un daño mientras se encuentra bajo el cuidado de la aerolínea, **usted** deberá:
 - a) Obtener un parte de irregularidad de equipaje de la aerolínea (puede producirse una demora antes de que la aerolínea le proporcione este parte).
 - b) notificar la reclamación por escrito a la aerolínea dentro de los plazos previstos en sus condiciones de transporte (guarde una copia de **su** notificación). Si no lo hace **usted** no estará cubierto por esta póliza de seguro.
 - c) Guardar todos los billetes de viaje, etiquetas y recibos originales de **sus** compras de emergencia, puesto que los necesitará para presentar una reclamación en virtud de esta póliza.
4. Debe aportar recibos originales de los artículos retrasados, extraviados, robados o dañados, que le servirán para fundamentar **su** reclamación.
5. Para las reclamaciones de **equipaje**, abonaremos el precio de compra menos una deducción por la pérdida de valor por uso y desgaste como se indica en la tabla de Uso y desgaste de **equipaje**.

Tabla de uso y desgaste de equipaje	
Equipaje hasta 1 años de antigüedad	85% del precio de compra
Equipaje hasta 2 años de antigüedad	70% del precio de compra
Equipaje hasta 3 años de antigüedad	50% del precio de compra
Equipaje hasta 4 años de antigüedad	25% del precio de compra
Equipaje hasta 5 años de antigüedad	10% del precio de compra
Equipaje más de 5 años de antigüedad	No hay pago
Equipaje - Cuando no haya recibos	No hay pago

¿Qué no está asegurado?

Las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:

1. Pérdida, **robo** o daño de **equipaje, objetos de valor, dinero**, pasaporte o documentos de viaje que hubieran quedado **desatendidos** en cualquier momento (incluido en el interior de un vehículo o mientras se encontraba bajo el cuidado de una empresa de transporte), a menos que se encontraran en la caja fuerte cerrada de un hotel o en un buzón de seguridad cerrado o en **su** alojamiento cerrado bajo llave (todas las puertas y ventanas).
2. Pérdida, **robo** o daño del **equipaje** en un vehículo de motor **desatendido** entre las 21:00 h y las 9:00 h (hora local) o **equipaje** en un vehículo de motor **desatendido** entre las 9:00 h y las 21:00 h (hora local) a menos que se encuentre en el maletero cerrado, independiente del habitáculo para pasajeros o, en el caso de vehículos que no tengan un maletero independiente, cerrado en el interior del vehículo pero fuera de la vista.
3. Pérdida o daño debidos a la demora, **confiscación** o retención de **su equipaje, objetos de valor, dinero**, pasaporte o documentos de viaje por parte de las autoridades aduaneras o de otra índole.
4. Reclamaciones que no se justifiquen con un comprobante de propiedad o tasación del seguro (obtenida con anterioridad a la pérdida) del artículo o los artículos extraviados, robados o dañados.
5. Incidentes de pérdida o **robo de equipaje u objetos de valor** que no se denuncien a la policía local dentro de las 24 horas siguientes al descubrimiento de la pérdida o robo y cuando no se obtenga una denuncia por escrito (no bastará con el informe de los representantes de las vacaciones).
6. Artículos extraviados, robados o dañados mientras **usted** está de **viaje** cuando no obtenga una declaración de daño/reparación del agente apropiado dentro de los 7 días siguientes a su **regreso a su país de residencia temporal**.
7. Significa cheques de viaje y otro tipo de cheques, giros postales, tarjetas prepago, cupones o vales, billetes de viaje, entradas a eventos y espectáculos, tarjetas de teléfono y tarjetas de crédito, débito o carga cuando **usted** no se haya ajustado a las condiciones del emisor o cuando este ofrezca un servicio de sustitución.
8. Reclamaciones relativas a moneda cuando **usted** no aporte pruebas de su reintegro.
9. Pérdida o daño debidos a la rotura de equipamiento deportivo o daños en prendas deportivas durante su uso.
10. Todas las cantidades que ya se hayan pagado en virtud de la Sección D - Demora en el **equipaje**
11. Todos los artículos utilizados en relación con **su** negocio, oficio, profesión u ocupación.
12. Daños causado por el uso, depreciación, deterioro, condiciones atmosféricas o climáticas, polillas, plagas, cualquier proceso de limpieza, reparación o almacenaje, avería mecánica o eléctrica o daño provocado por un líquido.
13. Pérdida o daño debidos a una pérdida de valor, fluctuaciones en los tipos de cambio o déficit debido a un error o a un uso fraudulento o intento de uso fraudulento de tarjetas de crédito.
14. Reclamaciones derivadas de pérdida o **robo de su** alojamiento, a menos que existan pruebas de que se forzó la entrada confirmadas por un informe policial.
15. Reclamaciones derivadas de daños causados por filtraciones de polvo o líquido transportado en el **equipaje**.

16. Reclamaciones derivadas de **equipaje** transportado como cargamento.
17. Todo lo que se incluya en las «Exclusiones generales aplicables a todas las secciones de la póliza».

Sección F – Gastos médicos de emergencia, de repatriación y otros

Esta sección ofrece cobertura para los motivos indicados en la sección siguiente «Coberturas», mientras **usted** se encuentra de viaje **durante** el periodo de vigencia del seguro. **En virtud de esta sección de su póliza, por emergencia se entenderá; para el alivio inmediato de un dolor o una molestia porque usted sufre una enfermedad grave o una lesión corporal.**

Coberturas

Nosotros le abonaremos, hasta el importe indicado en la Tabla de características y prestaciones, los gastos siguientes que se produzcan necesariamente como resultado de que le sobrevengan de manera imprevista una **lesión corporal, enfermedad grave, dolencia o complicaciones en el embarazo y en el parto**, mientras se encuentre de **viaje** fuera de **su país de origen**:

1. Gastos y cargos médicos, quirúrgicos, **hospitalarios**, de ambulancia y de enfermería de emergencia.
2. Tratamientos dentales de emergencia para el alivio inmediato del dolor en **sus** piezas dentales naturales de hasta 300€ fuera de **su país de origen**.
3. Si **usted** no puede usar **su** billete de vuelta original reservado, nosotros nos haremos cargo de los gastos de transporte adicionales y razonables (clase turista) y/o de los gastos de alojamiento (habitación solo), hasta el nivel estándar de su reserva original, cuando sea necesario desde el punto de vista médico que **usted** prolongue su estancia más allá de **su** fecha de vuelta prevista.
4. Con la autorización previa del Servicio de Asistencia de Emergencia, los gastos de transporte adicionales y razonables (en clase turista) y los gastos de alojamiento (solo habitación) ocasionados para una persona que sea un **pariente cercano** o un amigo, para que se quede con **usted** o viaje para reunirse con **usted** desde **su país de origen o su país de residencia temporal** para acompañarle, y los gastos de transporte adicionales (clase turista) o los gastos de alojamiento (solo habitación) en los que se incurra para devolverle a **su país de origen**.
5. En el supuesto de su fallecimiento, el coste de los gastos funerarios y el coste razonable del traslado de sus cenizas a **su país de origen**, o los costes adicionales de devolver **sus** restos a **su país de origen**. Esto incluye, con la autorización previa del Servicio de Asistencia de Emergencia, los gastos de transporte adicionales y razonables (en clase turista) y los gastos de alojamiento (solo habitación) en los que se incurra hasta un máximo de 2.000 euros en total para que dos **pariente cercanos** viajen desde **su país de origen** para acompañar **sus** cenizas o sus restos hasta **su país de origen**.
6. Solo con la autorización previa del **Servicio de Asistencia de Emergencia**, los costes adicionales ocasionados en el uso del transporte aéreo u otro medio adecuado, incluidos los asistentes de vuelo cualificados, para repatriarle a **su país de origen** si se considera médicamente necesario. Los gastos de repatriación se referirán únicamente a la categoría de viaje idéntica a la utilizada en el **viaje de ida**, a menos que el Servicio de Asistencia de Emergencia acuerde lo contrario.

Si un **pariente cercano** o un amigo viaja con **usted** para acompañarle a **su casa**, deberá asegurarse de haber contratado el seguro de viaje adecuado para sus propias necesidades.

Condiciones especiales relacionadas con los siniestros

1. Deberá informar lo antes posible al Servicio de Asistencia de Emergencia sobre cualquier **lesión corporal o enfermedad grave** que requiera **su** ingreso hospitalario o antes de que se lleven a cabo los trámites para su repatriación. Esta **póliza** no ofrece cobertura para gastos en los que usted incurra sin **nuestra** aprobación previa.
2. En caso de que **lesión corporal o enfermedad grave**, nos reservamos el derecho a reubicarle de un **hospital** a otro y de gestionar **su** repatriación a **su país de origen** en cualquier momento durante el viaje. Así lo haremos si, en la opinión del **médico** que le atiende o del servicio de Asistencia de Emergencia **usted** puede ser trasladado/-a de forma segura o puede viajar de forma segura a **su país de origen** para continuar con el tratamiento.
3. Para reclamar gastos médicos por hospitalización en el extranjero deberá hacerlo en primer lugar a **su** póliza de seguro privado de salud hasta el límite de **su póliza**.
4. Para gastos médicos en los que incurra en los Estados Unidos de América (EE.UU.), **nosotros** solo cubriremos los costes del tratamiento de emergencia, costes quirúrgicos, de hospitalización y transporte que sean

necesarios y razonables de acuerdo con la tarifa negociada con el proveedor, en su caso. Si no se ha negociado una tarifa con un proveedor, pagaremos un importe máximo equivalente al 150% de USA Medicare.

¿Qué no está asegurado?

Las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:

1. Toda reclamación por embarazo que no entre dentro de la definición de **complicaciones en el embarazo o el parto**. El objetivo de esta sección es ofrecer cobertura para acontecimientos imprevistos, accidentes, enfermedades graves y dolencias y un parto normal no constituye un acontecimiento imprevisto.
2. Reclamaciones resultantes de no haber recibido las vacunas, inoculaciones o medicamentos recomendados antes de **su viaje**.
3. Los gastos ocasionados para la obtención o la sustitución de medicación que en el momento de la salida se sabía que era necesaria o que debía continuar fuera de **su país de origen**.
4. Gastos que no sean usuales, habituales o razonables para tratar su **lesión corporal** o su enfermedad.
5. Tratamiento o servicios prestados por una clínica u **hospital** privados, *spa*, sanatorio, asilo o centro de rehabilitación, a menos que sea acordado por el Servicio de Asistencia de Emergencia. Esto incluye los costes de fisioterapia.
6. El coste relacionado con tratamientos o cirugía, incluidas pruebas exploratorias, p. ej. tests de COVID, que no estén directamente relacionados con la **lesión corporal** o la enfermedad que precisaron **su ingreso hospitalario**.
7. Los costes adicionales derivados de alojamiento en habitación individual o privada.
8. El coste de un tratamiento privado, a menos que sea autorizado específicamente por el Servicio de asistencia para emergencias.
9. Todo tipo de tratamientos o cirugías que, en opinión del **médico** que lo atiende o del Servicio de Asistencia de Emergencia, puedan retrasarse de manera razonable hasta **su regreso a su país de origen**.
10. Gastos realizados como resultado de **su** decisión de no ser repatriado/a después de la fecha en la que en opinión del Servicio de Asistencia de Emergencia, sería seguro hacerlo. **Nuestra** responsabilidad de pagar otros costes en virtud de esta sección después de esa fecha se limitará a lo que habríamos pagado si se hubiera producido **su** repatriación.
11. Las reclamaciones en las que **usted** rechace de forma no razonable los servicios de repatriación médica que **nosotros** nos comprometemos a prestar y pagar en virtud de esta **póliza**. Si **usted** elige unos servicios de repatriación médica alternativos, **nuestra** obligación de sufragar otros costes adicionales de repatriación se limitarán a lo que habríamos pagado si **su** repatriación se hubiera llevado a cabo en el momento y al coste acordado y negociado por **nuestro** Servicio de Asistencia de Emergencia.
12. Los gastos en los que **usted** incurra en el momento de regresar a **su país de origen** o posteriormente.
13. Toda reclamación por gastos de viaje en los que se incurra para llegar a **su país de origen** en el caso de que no hubiera comprado un billete de vuelta.
14. El coste de los billetes de avión que excedan de la clase turista para un acompañante no médico en caso de repatriación médica, a menos que acordemos lo contrario.
15. Las reclamaciones derivadas directa o indirectamente de:
 - a) los costes de llamadas telefónicas excepto:
 - i. Llamadas al Servicio de Asistencia de Emergencia para notificar y gestionar el problema para el que puede aportar recibos u otras pruebas razonables que justifiquen el coste de las llamadas y los números a los que telefoneó, y
 - ii. Los costes ocasionados por llamadas recibidas por **usted** en **su** teléfono móvil desde el Servicio de Asistencia de Emergencia, para los que **usted** pueda aportar recibos u otras pruebas razonables que justifiquen el coste de las llamadas.
 - b) El coste de las tarifas de taxi, al margen de las de sus desplazamientos al **hospital** y del hospital relacionados con **su** ingreso, alta, asistencia para tratamiento ambulatorio o citas o para la recogida de medicación prescrita por el **hospital**.
16. Reclamaciones que se deriven directa o indirectamente del incumplimiento por **su** parte de las condiciones de la sección titulada «Condiciones importantes en materia de salud».
17. Todo lo que se incluya en las «Exclusiones generales aplicables a todas las secciones de la póliza».

Sección G – Prestación por hospitalización

Cobertura

Nosotros le cubriremos los gastos, hasta el importe indicado en la Tabla de características y prestaciones, por cada 24 horas completas que **usted** esté ingresado en un **hospital** o esté confinado en su alojamiento por prescripción de un **médico** fuera de **su país de origen** por sufrir una **lesión corporal** o **enfermedad grave**. **Nosotros** cubriremos el importe antedicho además de los importes pagaderos en virtud de la Sección F - Gastos de médicos de emergencia, de repatriación y otros

La intención de este pago es ayudarle a cubrir otros gastos adicionales, como las tarifas de taxis y llamadas telefónicas que se produzcan durante **su** estancia en el **hospital**.

Condiciones especiales relacionadas con los siniestros

Deberá informar lo antes posible al Servicio de Asistencia de Emergencia o a **nosotros** de cualquier **lesión corporal** o **enfermedad grave** que requiera **su** ingreso hospitalario o su confinamiento en **su** alojamiento por orden de un **médico**.

¿Qué no está asegurado?

Las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:

1. Periodos adicionales de hospitalización relacionados con tratamientos o cirugía, incluyendo pruebas exploratorias, que no estén directamente relacionados con la **lesión corporal** o la **enfermedad grave** que precisaron **su ingreso hospitalario**.
2. Tiempo de **hospitalización** en relación con todo tipo de tratamientos o cirugías que, en opinión del **médico** que lo atiende y del Servicio de Asistencia de Emergencia, puedan retrasarse de manera razonable hasta **su** regreso a **su país de origen**.
3. Periodos adicionales de hospitalización relacionados con tratamientos o servicios proporcionados por instituciones de convalecencia o residenciales o centros de rehabilitación.
4. Tiempo pasado en el **hospital** o confinado en su alojamiento por orden de un **médico** como resultado de una enfermedad en el caso de que **usted** no haya recibido las vacunas recomendadas o tomado la medicación recomendada.
5. Todo periodo adicional de hospitalización o confinamiento en **su** alojamiento por orden de un **médico** como consecuencia la decisión tomada por **usted** de no ser repatriado/-a tras la fecha en la que, en opinión del Servicio de Asistencia de Emergencia, es seguro hacerlo.
6. Las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente del incumplimiento por **su** parte de las condiciones de la sección titulada «Condiciones importantes en materia de salud».
7. El tiempo que pase ingresado en un hospital en **su país de origen**.
8. Todo lo que se incluya en las «Exclusiones generales aplicables a todas las secciones de la póliza».

Sección H - Accidente peronal y accidente en transporte público

Coberturas

Nosotros cubriremos hasta el importe especificado en la tabla de Características y prestaciones:

1. Si **usted** sufre una **lesión corporal** causada por un **accidente** durante un **viaje** que, de manera exclusiva e independientemente de otra causa, derive en **su** fallecimiento, **pérdida de una extremidad**, **pérdida de visión** o **incapacidad total permanente** en el plazo de 12 meses;
2. Si **usted** sufre una **lesión corporal** causada por un **accidente** mientras viaja en transporte público durante un **viaje** que, de manera exclusiva e independientemente de otra causa, derive en **su** fallecimiento, **pérdida de una extremidad**, **pérdida de visión** o **incapacidad total permanente** en el plazo de 12 meses;

Condiciones especiales relacionadas con los siniestros

1. **Nuestro médico** podría examinarle las veces que consideremos necesario en caso de una reclamación.
2. En caso de **incapacidad total permanente** **nuestro médico** deberá certificar que no hay posibilidad de que se produzca una mejoría en **su** condición.

Disposiciones

Prestaciones no pagaderas a **usted**:

- a) en virtud de más de uno de los elementos incluidos en la tabla de características y prestaciones por **viaje**;
- b) por **incapacidad total permanente**, hasta un año después de la fecha de la **lesión corporal**; o
- c) por **incapacidad total permanente**, si **usted** es o podría ser capaz de desempeñar un empleo u ocupación relevante.

En el caso de **su** defunción, el pago de la prestación por fallecimiento se abonará al patrimonio del difunto.

¿Qué no está asegurado?

Las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:

1. Un pago por **incapacidad total permanente** en los 12 meses siguientes a la fecha de **su lesión corporal**.
2. **Incapacidad total permanente** o muerte causada por el empeoramiento de la salud física (p. ej. apoplejía o infarto) y no como resultado directo de una **lesión corporal**.
3. En virtud del punto 2 «Coberturas», reclamaciones cuando **usted** no esté viajando en **transporte público**.
4. El incumplimiento por **su** parte de las condiciones de la sección titulada «Condiciones importantes en materia de salud».
5. El desplazamiento normal y habitual entre **su** lugar de estudio y su lugar de trabajo o segunda residencia no se considerará un **viaje** cubierto.
6. Todo lo que se incluya en las «Exclusiones generales aplicables a todas las secciones de la póliza».

Sección I – Responsabilidad civil personal

Coberturas

Nosotros abonaremos hasta los importes que se indican en la tabla de Características y prestaciones, incluidos los costes y gastos jurídicos, frente a la cantidad que **usted** tenga la responsabilidad legal de pagar como indemnización por una o varias reclamaciones derivadas de un evento o que sean el origen de la causa original que se produzca durante un **viaje** fuera de **su país de origen** respecto de los siguientes acontecimientos **accidentales**:

1. **Lesión corporal**, defunción, **enfermedad grave** o dolencia de una persona que no esté empleada por usted o que no sea un pariente cercano o un miembro de su familia.
2. Pérdida o daño de bienes que no pertenezcan a **usted** y que no estén a cargo o bajo el control de **usted**, de un amigo, **pariente cercano**, una persona empleada por **usted** o un miembro de **su** familia siempre que no se trate de un alojamiento temporal durante su **viaje/sus vacaciones** ocupado por **usted** pero del que no sea propietario.

Condiciones especiales relacionadas con los siniestros

1. Debe informarnos por escrito lo antes posible de cualquier incidente que pudiera dar lugar a una reclamación.
2. Debe remitirnos todas las cartas, órdenes, citaciones y procesos a **nosotros** tan pronto como los reciba.
3. No debe admitir ninguna responsabilidad civil ni pagar, ofrecerse a pagar, prometer un pago o negociar una reclamación sin **nuestro** consentimiento por escrito.
4. **Nosotros** estaremos en **nuestro** derecho, si así lo deseamos, de asumir y llevar en su nombre la defensa de cualesquier reclamaciones de indemnización o daños y perjuicios o de otro tipo frente a un tercero. Tendremos discreción plena a la hora de llevar una negociación o procedimiento o para la liquidación de una reclamación y **usted** deberá facilitarnos toda la información necesaria y la asistencia que podamos requerir.
5. En caso de **su** fallecimiento, **su(s)** representante(s) legal(es) estará(n) protegidos por esta cobertura siempre que cumpla(n) las condiciones estipuladas en esta **póliza**.

¿Qué no está asegurado?

Las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente de:

1. una indemnización o costes legales derivados directa o indirectamente de:

- a) una responsabilidad civil asumida por **usted** en virtud de un acuerdo, a menos que dicha responsabilidad hubiera existido en ausencia de dicho acuerdo.
 - b) propiedad u ocupación de terrenos o edificios (cuando no se trate solo de la ocupación de un alojamiento durante un **viaje / vacaciones**).
 - c) Ejercicio de negocios, oficios, profesiones u ocupaciones o el suministro de bienes o servicios.
 - d) Propiedad, posesión o uso de vehículos de propulsión mecánica, automóviles, aeronaves, embarcaciones (que no sean tablas de surf o barcas de remos, bateas, chalanas o canoas) o cualquier medio de transporte de propulsión mecánica.
 - e) Actividades o voluntariado organizado por, o bajo los auspicios de, una organización benéfica, voluntaria, sin ánimo de lucro, social u organización similar cuando la responsabilidad de dichas actividades o trabajo deban estar razonablemente incluidas en la póliza de Responsabilidad Civil Pública de la propia organización.
 - f) La transmisión de alguna enfermedad contagiosa o virus.
2. Las reclamaciones que se deriven directa o indirectamente del **COVID**.
 3. Una responsabilidad derivada de acciones entre **personas aseguradas**.
 4. Todo lo que se incluya en las «Exclusiones generales aplicables a todas las secciones de la póliza».

Cómo reclamar – Procedimiento de gestión de reclamaciones

Usted debe cumplir con las condiciones siguientes para poder beneficiarse de la protección completa de **su póliza**. Si **usted** no cumple podemos, a **nuestra** elección, rescindir la **póliza**, negarnos a tramitar **su** reclamación o reducir el importe del pago de una reclamación. Cuando se ponga en contacto con el departamento de siniestros, asegúrese de tener a mano la siguiente información:

Ref: **guard.me** Multirisk EU

- Nombre de su póliza y a quién se contrató (escuela / agencia)
- Número de póliza
- Fecha de emisión (fecha de contratación) de este seguro
- Lugar del incidente
- Valor de la reclamación
- Resumen de las circunstancias
- Fechas de viaje
- Fecha del incidente

Si no tiene la información anterior a mano **su** reclamación podría retrasarse. **Podemos** negarnos a reembolsarle aquellas reclamaciones para las que no pueda facilitar un comprobante de pago, como el recibo original o el extracto bancario o de la tarjeta de crédito.

Para las reclamaciones por asistencia médica para emergencias

En caso de **enfermedad grave** o **lesión personal** que derive en su **hospitalización**, o antes de llevar a cabo ningún trámite para su repatriación, debe ponerse en contacto con:

- el Servicio de Asistencia de Emergencia, en el +420 221 860 685.

Para otras reclamaciones:

Para presentar otra reclamación distinta de emergencias médicas, póngase en contacto con White Horse Insurance Ireland dac:

- Por teléfono: +34 91 836 60 01
- o por email: claims@servisegur.com

La notificación de una reclamación debería realizarse lo antes posible tras sufrir una **lesión corporal, enfermedad grave, dolencia**, incidente o acontecimiento o tras el descubrimiento de una pérdida o daño que pudieran provocar una reclamación en virtud de la presente **póliza**. Por favor, guarde una copia de todos los documentos que **nos** envíe. Para ayudarnos a acordar una liquidación rápida y justa de una reclamación, en ocasiones necesitamos nombrar a un agente liquidador de siniestros.

Deberá obtener cierta información sobre **su** reclamación mientras se encuentre de viaje. Podemos solicitarle más documentación de la que se recoge en el listado siguiente para fundamentar **su** reclamación. Si no presenta la documentación necesaria **su** reclamación podría rechazarse. A continuación se incluye una lista de los documentos que requerimos que **nos** proporcione para ayudarnos a tramitar **su** reclamación lo antes posible.

Para todas las reclamaciones

- **Sus** facturas de reserva originales y los documentos de viaje con las fechas de viaje y de reserva.
- Recibos originales y cuentas de todos los gastos extra que **usted** tenga que pagar.
- Los recibos o facturas originales cuyo reembolso solicita.
- Detalles de otro seguro que también podría cubrir el incidente.
- La documentación de la que **usted** disponga para fundamentar su reclamación.
- Para todas las reclamaciones relativas a enfermedades o lesiones se necesitará un certificado médico cumplimentado por el **médico** que le trate a **usted**, a un **pariente cercano** o a cualquier persona con la que **usted** viaje o con la que se aloje. Para reclamaciones relativas a un fallecimiento requeriremos un certificado del **médico** que le trata a **usted**, a un **pariente cercano** o a cualquier persona con la que **usted** viaje o con la que se aloje y una copia de su certificado de defunción.
- Recibos originales o pruebas de propiedad de artículos robados, perdidos o dañados.

Interrupción

- Recibo original o factura de reserva del nuevo vuelo.
- Factura original de la reserva de excursiones prepagadas y no disfrutadas en las que se confirme la fecha y el importe satisfecho.

- Para todas las reclamaciones relativas a enfermedades o lesiones se necesitará un **certificado médico** cumplimentado por el **médico** que le trate a **usted**, a un **pariente cercano** o a cualquier persona con la que **usted** viaje o con la que se aloje durante el **viaje**.
- Si **usted interrumpe** un viaje debido a un fallecimiento requeriremos un **certificado médico** cumplimentado por el **médico** que le trate a **usted**, a un **pariente cercano** o a cualquier persona con la que **usted** viaje o con la que se aloje durante el **viaje** y una copia de su certificado de defunción.

Demora en la salida

- Confirmación por escrito de la empresa de transporte (o sus agentes de *handling*) de la duración y el motivo de la demora.
- Recibos originales de las compras de comida y bebida o de alojamiento adicional en caso necesario.

Pérdida del transporte de salida

- Justificante del motivo de la pérdida del transporte de salida.
 - Fallo del **transporte público** – carta que confirme la duración y el motivo de la demora.
 - Avería – informe de la empresa que sufrió la avería en el que se indique la fecha y el problema del vehículo.
 - Problema en la autopista – informe de dicha fecha de la autoridad de autopistas; además, deberá obtener una confirmación por escrito de la policía o de los servicios de ayuda en carretera sobre la ubicación de la retención, el motivo de esta y de cuánto tiempo estuvo **usted** retenido/-a.
- Prueba de gastos adicionales de viaje/alojamiento ocasionados como resultado de una pérdida del transporte de salida

Demora en la entrega del equipaje

- Parte de irregularidad de equipaje (PIR) de la compañía aérea o de su agente de gestión de equipaje.
- Carta de la compañía aérea donde se confirme el motivo y la duración de la demora y cuándo se le devolverán sus pertenencias.
- Recibos originales y detallados de todas las compras de emergencia realizadas.
- Notificar la reclamación por escrito dentro de los plazos previstos por la aerolínea y guardar una copia.
- Guarde todos los billetes y etiquetas de viaje para presentarlas junto con la reclamación. Todas las cantidades se refieren a gastos justificados con recibos que excedan de la indemnización pagada por la aerolínea.

Equipaje y dinero de bolsillo

- En caso de pérdida o robo, informe policial que confirme que usted dio parte del incidente a la policía dentro de las primeras 24 horas desde que echó en falta el/los artículo(s).
- Si la compañía de transporte extravía o daña el **equipaje**, obtenga un Parte de irregularidad de equipaje (PIR) y una carta de la aerolínea donde se confirme el artículo o los artículos extraviados. Guarde todas las etiquetas del equipaje cuando sea posible.
- Cuando se haya robado o perdido dinero, un informe policial en el que se confirmen los hechos y qué se ha perdido, y los extractos bancarios/recibo de la oficina de cambio como justificante de titularidad.
- Un informe de daños y un presupuesto de reparación de los artículos dañados.
- Guarde los artículos dañados sin posibilidad de reparación, pues es posible que necesitemos inspeccionarlos.

Documentos de viaje

- Informe de la policía o la embajada que confirme que **usted** informó a las autoridades locales dentro de las primeras 24 horas desde que echó en falta **su** pasaporte.
- Recibos originales de los gastos adicionales de viaje o alojamiento.

Gastos médicos

- En caso de emergencia médica deberá ponerse en contacto con el Servicio de Asistencia de Emergencia lo antes posible.
- Para tratamiento ambulatorio (excluidas las fracturas) **usted** debería pagar el tratamiento. Guarde todos los recibos originales y obtenga un informe médico del hospital en el que se confirme la enfermedad o la lesión, el tratamiento y las fechas de ingreso y de alta cuando proceda.
- Se requiere un informe del **médico** para confirmar el tratamiento y los gastos médicos.
- Si existen gastos pendientes, envíe una copia de la factura pendiente. Le rogamos que indique en ella que está pendiente.
- Si incurre en gastos adicionales tras la autorización previa del Servicio de Asistencia de Emergencia, aporte los siguientes recibos:

Prestación por hospitalización

- Recibos originales de los gastos incidentales ocasionados.
- Informe médico que confirme las fechas de ingreso y alta.

Responsabilidad civil personal

- Una explicación detallada de las circunstancias que rodearon al incidente, incluidas pruebas gráficas, como fotografías y vídeo, cuando proceda.
- Cada orden, citación u otra correspondencia recibida de un tercero.
- Datos completos de los testigos, aportando declaraciones escritas cuando sea posible.

Procedimiento de gestión de quejas

Sabemos que, a veces, por mucho que nos esforcemos, no lo hacemos todo bien. Si usted tiene una queja es importante que sepa que nos comprometemos a prestarle un nivel de servicio y una atención al cliente excepcionales. Queremos estar informados de **su** reclamación para intentar encontrar una solución.

Si **usted** tiene una queja sobre **su** seguro o sobre la forma en que se ha gestionado **su** reclamación puede dirigirse por escrito a:

Responsable del Servicio de atención al cliente (*Customer Experience*)

White Horse Insurance Ireland dac
Rineanna House
Shannon Free Zone
Shannon
Condado de Clare
República de Irlanda
V14 CA36.

Email: complaints@white-horse.ie

Nuestro responsable de *Customer Experience* emitirá una respuesta definitiva a **su** reclamación. Si aun así **usted** no está conforme con nuestra decisión tras el procedimiento anterior, puede ponerse en contacto con:

The Financial Services and Pensions Ombudsman
Lincoln House
Lincoln Place
Dublín 2
República de Irlanda
D02 VH29.

Email: info@fspoi.ie

Sitio web: www.fspoi.ie

Teléfono: 00 353 1 567 7000

The Financial Services and Pensions Ombudsman no admitirá su reclamación hasta que **nosotros** hayamos emitido una carta de contestación definitiva.

Protección de datos – White Horse Insurance Ireland dac

White Horse Insurance Ireland dac guarda **sus** datos personales de conformidad con todas las leyes aplicables en materia de protección de datos.

Para poder gestionar **su póliza** White Horse Insurance Ireland dac recabará y usará los datos personales que **usted** nos facilite. Este aviso es aplicable a todo aquel que esté cubierto por esta **póliza** de seguro y cuyos datos personales puedan ser tratados para la prestación de servicios de seguros y servicios relacionados.

Los datos personales podrán ser utilizados por **nosotros** para administrar su **póliza**, incluida la decisión de de prestar una cobertura, suscripción y procesamiento de seguros y gestión de reclamaciones, También podemos usar **sus** datos personales para otros asuntos relacionados, como atención al cliente, análisis, gestión de quejas y detección y prevención de delitos. La información que **usted** nos ha suministrado podrá transferirse a otras aseguradoras a efectos de suscripción y reclamaciones o bien a otros terceros proveedores de servicios utilizados por nosotros para que podamos cumplir con **su** contrato de seguro.

Podemos enviar **sus** datos personales de manera confidencial a otras compañías que **nos** prestan servicios de tratamiento y almacenamiento de datos. Esto puede suponer enviar información a países fuera del Reino Unido, la Unión Europea o el Espacio Económico Europeo que no tengan los mismos niveles de legislación sobre privacidad de datos que el Reino Unido, la Unión Europea o el Espacio Económico Europeo. Cuando lo hagamos **nos** aseguraremos de que los datos se transfieren de forma segura y conforme a los requisitos regulatorios.

Usted dispone de varios derechos en relación con los datos personales que **nosotros** guardamos, incluido el derecho a solicitar el acceso a sus datos personales, a rectificar datos personales inexactos o a solicitar la eliminación o supresión de datos personales cuando esto no exista ninguna restricción por un conflicto de interés legítimo.

Este aviso explica determinados aspectos sobre cómo usamos **sus** datos y sobre cuáles son **sus** derechos en relación con **sus** datos personales; sin embargo, puede consultar más información sobre el uso que hacemos de **sus** datos revisando **nuestra** Política de privacidad completa. Puede consultar **nuestra** política de privacidad en **nuestro** sitio web www.whitehorseinsurance.eu. **Sus** datos se tratarán de acuerdo con nuestra Política de privacidad.

Protección de datos - guard.me

En **guard.me** International Insurance Solutions Limited («guardme.ie»), hemos redactado nuestro Aviso de privacidad de la forma más clara y transparente posible para ayudarle a comprender cómo recabamos y usamos sus datos.

Recabar los datos personales de nuestros titulares y sus beneficiarios en virtud de las pólizas es fundamental para poder ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios de seguros de alta calidad. Nos esforzamos por mantener la exactitud, la confidencialidad y la seguridad de todos los datos personales que recabamos. Nuestro Aviso de privacidad expone nuestro cumplimiento con el Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD) y explica sus derechos como cliente nuestro. Tenemos una normas muy estrictas sobre la recogida, el uso, la divulgación y el almacenamiento de datos personales y estamos plenamente comprometidos con la protección de la confidencialidad y la seguridad de los datos que usted nos facilita.

Nosotros podemos recabar de nuestros clientes información personal de terceros, como beneficiarios de las pólizas o sus familiares, que podrían estar incluidos en la póliza del cliente. Si usted, como cliente, nos facilita información sobre un tercero, usted será responsable de asegurarse y confirmar que:

- ha informado a dicho tercero de quiénes somos y de cómo vamos a usar sus datos personales, de acuerdo con lo expuesto en este aviso de privacidad; y
- dicho tercero le ha dado permiso para que nos facilite esos datos personales y para que podamos usarlos del modo previsto en este aviso de privacidad.

La Empresa se compromete a proteger su privacidad. Al contratar su póliza o servicio usted presta su consentimiento para la recogida y el tratamiento de sus datos personales por nuestra parte, de conformidad con este Aviso de privacidad/protección de datos. Esta información también podrá compartirse con terceros, como compañías de seguros, proveedores de prestaciones en virtud de la póliza de seguro o proveedores que prestan servicios a **guard.me**.

Recabamos y procesamos sus datos personales en línea con la legislación aplicable en materia de privacidad y protección de datos. Nos esforzamos por mantener la exactitud, la confidencialidad y la seguridad de sus datos personales. Nosotros recabamos, usamos o revelamos sus datos personales únicamente con su permiso, el cual puede retirar en cualquier momento, a reserva de las restricciones legales y contractuales y con un preaviso razonable.

Solo recabamos aquella información que necesitamos para los fines que le hemos indicado. Conservamos nuestros archivos para poder suministrar y prestar productos y servicios de seguros que consideramos adecuados para usted. No venderemos sus datos personales. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos en adminint@guard.me.

Esta nota explica determinados aspectos sobre cómo usamos su información y sobre cuáles son sus derechos en relación con sus datos personales; sin embargo, puede consultar más información sobre el uso que hacemos de sus datos revisando nuestra política de privacidad completa. Puede consultar nuestra política de privacidad en nuestro sitio web www.guardme.eu. Sus datos se tratarán de acuerdo con nuestra política de privacidad.