

## **CONDICIONES GENERALES DEL SEGURO COLECTIVO Nº 300.167 SUSCRITO ENTRE MUCHO VIAJE, S.A. Y AGA INTERNATIONAL SA, Sucursal en España**

### **INFORMACIÓN LEGAL SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Al adherirse a esta póliza de seguro, los datos que nos facilita serán incorporados a un fichero del que es responsable AGA INTERNATIONAL SA, Sucursal en España, (en adelante AGA INTERNATIONAL, con la finalidad de que pueda gestionarse su seguro. Además, durante la vigencia del seguro podríamos solicitarles otros datos de carácter personal en la tramitación de eventuales siniestros, datos que se incorporarán igualmente a ficheros propiedad de AGA INTERNATIONAL SA, Sucursal en España.

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, de 13 de diciembre de 1999, usted tiene la posibilidad de ejercitar sobre sus datos los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndose al Departamento Jurídico de AGA INTERNATIONAL SA, Sucursal en España, Avenida de Manoteras 46 bis 6ª planta, 28050 de Madrid.

El asegurado declara haber informado a las terceras personas, cuyos datos facilite, del contenido de los párrafos anteriores.

### **RECOMENDACIONES DE VIAJE**

#### **¿Cómo utilizar su póliza?**

Si tuviera usted cualquier consulta o trámite, AGA INTERNATIONAL pone a su disposición su Centro de Atención Telefónica a través del número 902 402 440 y su página web [www.allianz-assistance.es](http://www.allianz-assistance.es), donde encontrará toda la información que precise.

**Anulación de su viaje:** En el momento que tenga conocimiento de la imposibilidad de realizar su viaje por causa contemplada en la póliza, acuda a su organizador de viaje y efectúe la anulación, obteniendo el documento que acredite la misma, y comunique el hecho inmediatamente a AGA INTERNATIONAL en la dirección de correo electrónico [siniestros@allianz-assistance.es](mailto:siniestros@allianz-assistance.es)

### **LEGISLACIÓN APLICABLE**

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

- Ley 50/80 de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro (B.O.E. 17-10-80) y modificaciones posteriores.

- Real Decreto Legislativo 6/2004 de 29 de Octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.
- Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y modificaciones posteriores.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. y modificaciones posteriores.
- Cualquier otra norma que durante la vida de esta Póliza pueda ser aplicable, así como por lo convenido en las presentes Condiciones Generales, Particulares y en su caso Especiales.

Este contrato se celebrará en Régimen de Derecho de Establecimiento.

### **DEFINICIONES**

**ASEGURADOR** - Es AGA INTERNATIONAL SA, Sucursal en España, con domicilio social en Madrid, Avenida de Manoteras 46 bis y con N.I.F. W0034957A. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 26.138, Folio 140, Sección 8, hoja M-471120 e inscrita en el Registro Especial de Entidades Aseguradoras en España.

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

- El Estado miembro a quien corresponde el control del ASEGURADOR es FRANCIA y la Autoridad a quien corresponde dicho control es la "Autorité de Contrôle Prudentiel", 61 rue Taitbout, 75436 París Cedex 09.
- La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía y Hacienda, conforme al artículo 133 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados (Real Decreto 2486/1998).

La normativa española no resulta de aplicación a la eventual liquidación de las entidades aseguradoras, tal y como se indica en el Real Decreto Legislativo

6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

**TOMADOR DEL SEGURO** – Es MUCHOVIAJE, S.A., persona jurídica que suscribe el contrato con el asegurador y a la que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el asegurado.

**ASEGURADO** – Persona física que contrata un viaje con el Tomador del seguro y que se adhiere a la póliza colectiva. En defecto del tomador asume las obligaciones derivadas del contrato.

**DOMICILIO** - Aquel en el que el asegurado tenga su residencia habitual.

**PRIMA** - Precio del seguro. La prima incluye los impuestos y recargos de legal aplicación.

**SINIESTRO** - Todo hecho que sea susceptible de estar garantizado por el presente seguro. Se considera que constituye un solo y único siniestro el acontecimiento o serie de acontecimientos dañosos debidos a una misma causa original con independencia del número de reclamantes o reclamaciones formuladas.

**FRANQUICIA** - Cantidad que en cada siniestro y según lo pactado en póliza para cada uno de los riesgos cubiertos sea a cargo del asegurado.

### **DISPOSICIONES COMUNES**

#### **OBJETO DEL SEGURO**

AGA INTERNATIONAL SA, Sucursal en España garantiza, en las condiciones establecidas a continuación el reembolso de los gastos de anulación y/o cancelación que sean debidos por el asegurado, cuando éste anule su viaje antes de la salida, por alguna de las causas contempladas en el contrato.

#### **EFFECTOS DEL SEGURO Y CELEBRACIÓN DEL CONTRATO**

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

La notificación de las personas aseguradas al asegurador por el tomador del seguro es, en todo

caso, obligación esencial para la operatividad de las garantías.

#### **AMBITO TERRITORIAL**

Las coberturas garantizadas por esta póliza serán válidas para los viajes cuyo destino sea cualquier parte del mundo a excepción de Europa y países limítrofes del mar Mediterráneo.

#### **PAGO DE LA PRIMA**

En todo caso, si la prima no ha sido pagada antes de que se produzca el siniestro, AGA INTERNATIONAL SA, Sucursal en España quedará liberada de toda obligación.

#### **SINIESTROS**

En caso de siniestro deberá ponerlo en conocimiento de AGA INTERNATIONAL inmediatamente de ocurrido.

- Podrá poner en conocimiento de AGA INTERNATIONAL el siniestro a través de la página web [www.allianz-assistance.es](http://www.allianz-assistance.es), por correo electrónico: [siniestros@allianz-assistance.es](mailto:siniestros@allianz-assistance.es) o del teléfono 902 34 56 71 o 91 452 29 84 dentro del plazo de 7 días. Pasado este plazo, AGA INTERNATIONAL podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de comunicación.

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

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

Deberá remitirlo a AGA INTERNATIONAL SA, Sucursal en España, Departamento de Siniestros: Avenida de Manoteras, 46 bis, 28050 Madrid. Deberá el asegurado en todos los casos comunicar a AGA INTERNATIONAL las garantías suscritas con otros aseguradores para el mismo riesgo.

**Solo darán derecho a reembolso los siniestros para los que se contemple esta posibilidad.**

**A continuación le facilitamos las pautas que debe seguir específicamente según el siniestro que Usted sufra. Estas pautas pueden encontrarse complementadas con otras que se indiquen en los apartados correspondientes a cada garantía:**

- **En caso de siniestro de anulación** deberá comunicar con la mayor rapidez posible al organizador del viaje que ha tenido conocimiento de un hecho que le impide realizar el mismo, de forma que se limiten las consecuencias de la anulación.

### **OTROS ASEGURADORES**

El asegurado deberá en todo caso, y conforme a lo establecido en la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, declarar a AGA INTERNATIONAL SA, Sucursal en España las garantías suscritas para el mismo riesgo con otros aseguradores.

### **INSTANCIAS PARA SOLUCION DEL CONFLICTOS ENTRE LAS PARTES**

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

Las quejas y reclamaciones pueden ser presentadas a:

**AGA INTERNATIONAL SA, Sucursal en España**

**SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE**

Avenida de Manoteras nº 46, bis, 28050 Madrid  
O bien a [attcliente@allianz-assistance.es](mailto:attcliente@allianz-assistance.es)

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

En caso de disconformidad con la resolución de dicho Servicio, el Cliente puede recurrir dicha resolución ante el **SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE**

**PENSIONES**, siempre que haya agotado previamente la vía del SAC de la Entidad Aseguradora, presentando la misma a:

Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid

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

### **2. Mediante arbitraje.**

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

### **3. Mediante competencia de jurisdicción.**

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

## **GARANTÍA DE ANULACIÓN**

### **1. DESCRIPCIÓN DE LAS GARANTIAS INCLUIDAS EN LA POLIZA**

AGA INTERNATIONAL garantiza, en las condiciones establecidas en este condicionado, el reembolso de los gastos de anulación y/o cancelación que sean debidos por el asegurado, cuando éste anule su viaje antes de la salida por una de las siguientes causas:

- 1.1. **Enfermedad grave, accidente corporal grave o fallecimiento:** del asegurado, su cónyuge o pareja de hecho, ascendientes o descendientes, hermanos, hermanas, cuñados, cuñadas, yernos, nueras, suegro o suegra.

Por enfermedad grave se entiende una alteración de la salud constatada por un profesional médico que implique hospitalización o necesidad de guardar cama, y que haga médicamente imposible el inicio del viaje en la fecha prevista o conlleve riesgo de muerte para alguno de los familiares del asegurado mencionados.

Por accidente grave se entiende un daño corporal no intencional por parte del asegurado proveniente de la acción imprevista de una

causa exterior, que a juicio de un profesional médico, implique hospitalización o necesidad de guardar cama, y que imposibilite el inicio del viaje del asegurado en la fecha prevista o conlleve riesgo de muerte para alguno de los familiares citados.

**Quedan garantizadas las anulaciones causadas por enfermedades preexistentes y complicaciones del embarazo, siempre que exista una agravación sobrevenida después de la fecha de suscripción del seguro.**

- 1.2. Perjuicios graves** (que necesiten imperativamente la presencia del asegurado el día de la salida), debido a un robo, incendio o inundación que afecten a:
- la residencia principal del asegurado
  - el local profesional, siempre que sea el asegurado explotador directo o si ejerce en el mismo una profesión liberal.
- 1.3. Anulación de un acompañante inscrito al mismo tiempo** y asegurado para este mismo riesgo, por alguna de las causas que estén garantizadas y fijadas en las condiciones particulares de la póliza, **y que debido a ello tenga el asegurado que viajar solo.**

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

**LIMITE DE LA INDEMNIZACIÓN. CÁLCULO DE LA INDEMNIZACIÓN**

**El límite de la indemnización será de 1.500 € por persona** y se calculará en función del perjuicio que sufra el asegurado en razón de los pactos contractuales previstos por el organizador del viaje.

Para el cálculo de la indemnización se aplicará el siguiente baremo:

- De 30 a 20 días antes de la salida del viaje.....5 %
- De 19 a 10 días antes de la salida del viaje....10%
- De 9 a 5 días antes de la salida del viaje.....25%
- 4 días antes de la salida del viaje.....50%
- No presentación.....100%

**Si el asegurado anula con retraso al día en que haya tenido conocimiento de la causa que impide su viaje, los gastos suplementarios que hayan sido facturados, no serán objeto de reembolso alguno.**

**En todo caso, el equipo médico de AGA INTERNATIONAL verificará que el alcance y/o gravedad de la enfermedad o accidente es causa suficiente para la anulación del viaje, estando aquellas contraindicadas con el inicio del viaje, así como las fechas de inicio de la causa de anulación.**

**2. EXCLUSIONES**

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

- 2.1. El consumo de alcohol, drogas y estupefacientes, salvo que éstos hayan sido prescritos por un médico y se consuman de la forma indicada.
- 2.2. Las enfermedades psíquicas, mentales o nerviosas que no necesiten una hospitalización superior a 7 días.
- 2.3. Los actos dolosos, las negligencias del asegurado, así como las lesiones auto intencionadas, el suicidio o intento de suicidio.
- 2.4. Los accidentes resultantes de la participación en apuestas, concursos, competiciones, duelos y riñas (salvo los casos de legítima defensa).
- 2.5. Epidemias, polución y catástrofes naturales.
- 2.6. Guerra Civil o extranjera, declarada o no, motines, movimientos populares, actos de terrorismo, todo efecto de una fuente de radioactividad, así como la inobservancia consciente de las prohibiciones oficiales.
- 2.7. La falta o imposibilidad de vacunación y la imposibilidad médica de seguir el tratamiento necesario para viajar a determinados países.
- 2.8. La no presentación por cualquier causa de los documentos necesarios para viajar, tales como pasaportes, visados, billetes o carnés.
- 2.9. Los partos y la interrupción voluntaria del embarazo.