

PACK DE SEGURIDAD

Contrato nº AX2019221

Pack de seguridad únicamente válido si se suscribe **SIMULTÁNEAMENTE Y COMO COMPLEMENTO** de uno de los siguientes contratos: Multirriesgo AX2019219, Cancelación–Equipaje AX2019220

Para declarar sus siniestros

Póngase en contacto con el sitio de PRESENCE ASSISTANCE TOURISME:

www.gestion.presenceassistance.com

- Rellene el campo “número de expediente del viaje” con el número de expediente que figure en su factura de inscripción.
- Rellene el campo “nombre del viajero principal” con sus apellidos y nombre.
- Cumplimente el formulario de declaración de siniestro que le permitirá obtener en pocos “clics” un correo electrónico indicando su número de expediente y todos los documentos que se deben facilitar.

A través de este sitio, podrá enviarnos sus justificantes y realizar un seguimiento del estado de progreso del expediente en tiempo real.

TABLA DE GARANTÍAS

Garantía de vuelta imposible

| | LÍMITE MÁXIMO DE GARANTÍA | FRANQUICIA |
|--|--|----------------|
| Gastos de prolongación de estancia | Importe fijo de 100 € por noche y por persona con un máximo de 5 noches Total por suceso: 1.500 € | 1 noche |
| Prolongación de las garantías del contrato (excluida la cancelación) | Máximo de 5 días | Sin franquicia |

Extensión de la Garantía de gastos de cancelación

| | LÍMITE MÁXIMO DE GARANTÍA | FRANQUICIA |
|--|---|---|
| Reembolso de los gastos de cancelación facturados por el organizador en caso de: Disturbios, atentado, acto de terrorismo, contaminación o desastre natural en el lugar de estancia, Huelga del personal de la compañía aérea y/o del aeropuerto | Máximo por persona: 15.000 € Máximo por suceso: 50.000 € | 20 % del importe del siniestro Mínimo de 100 € por persona |

Se entiende por suceso: cualquier factor que genere consecuencias damnificables, susceptible de poner en marcha la aplicación de una o varias garantías del contrato.*

Extensión de Garantía Falla financiera de un proveedor **

| | GARANTÍA | FRANQUICIA |
|--|------------------------------------|--|
| En caso de cese de la actividad de un proveedor debido a su fallo financiero: A / Antes de la salida: reembolso de todos los beneficios no reembolsables B/ Después de la salida: reembolso del boleto de transporte de vuelta | 10 000 € /pers 50 000 € /evento | A/ 20% del importe del siniestro Mínimo 100 €/pers B/ sin franquicia |

** Proveedor: aerolínea, hotel o cualquier otra compañía que proporcione todo o parte del servicio garantizado. No se cubre la falla financiera de la agencia de viajes u operador turístico con quien el asegurado ha reservado el viaje garantizado.

DISPOSICIONES GENERALES

DATOS DE LA ASEGURADORA

Las garantías del Contrato las respalda la sucursal irlandesa de la sociedad **Inter Partner Assistance SA**, una sociedad anónima constituida según el derecho belga con un capital de 11.702.613 euros, una compañía de seguros autorizada por el Banco Nacional de Bélgica con el número 0487, inscrita en el Registro de Personas Jurídicas de Bruselas con el número 415591055 y con domicilio social en 166 boite 1 Avenue Louise, 1050, BRUSELAS, Bélgica.

Inter Partner Assistance, sucursal irlandesa de **Inter Partner Assistance SA**, está domiciliada en 10/11 Mary Street, Dublín 1, Irlanda (número de registro 906006), y ejerce su actividad bajo la autoridad del Banco Central de Irlanda. En calidad de compañía de seguros constituida según el derecho belga, Inter Partner Assistance está sometida al control cautelar del Banco Nacional de Bélgica (Boulevard de Berlaimont 14 –1000 Bruselas – Bélgica – IVA BE 0203.201.340 – RPM Bruselas – www.bnb.be).

Algunas de las garantías del Contrato, incluidos el tratamiento y la protección de los datos, las respalda **AXA Travel Insurance** (número de registro 426087), domiciliada en 10/11 Mary Street, Dublín 1, Irlanda.

Todas estas sociedades forman parte del Grupo AXA Assistance.

Cualquier **solicitud de asistencia** se debe realizar a la Central de Asistencia de AXA ASSISTANCE llamando al número de teléfono siguiente: +33 1 707 913 94.

Las declaraciones de Siniestro se deben realizar en el sitio del prestador de servicios de declaración en línea PRESENCE ASSISTANCE TOURISME en la siguiente dirección: www.gestion.presenceassistance.com.

La garantía financiera por defecto es soportada por Certain Underwriters at **Lloyd's**, One Lime Street, London

La garantía financiera por defecto es implementada por **International Passenger Protection Limited, IPP House**, 22-26 Station Road, West Wickham, Kent BR4 OPR, Royaume-Uni.

DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN:

Los términos incluidos en el Contrato, cuya definición no aparece en otro punto del Contrato, ya estén expresados en singular o en plural, tendrán el siguiente significado:

Accidente: cualquier lesión corporal, no intencional por parte de la víctima, provocada por la acción súbita e imprevisible de una causa externa, constatada por un médico.

Accidente grave: cualquier lesión corporal, no intencional por parte de la víctima, provocada por la acción súbita e imprevisible de una causa externa, constatada por un médico y que implique la interrupción de cualquier actividad profesional o de otro tipo y le impida desplazarse por sus propios medios.

Usted y los asegurados: toda persona física o grupo de personas que figuren en las condiciones particulares

Aseguradora: sociedad que respalda las garantías del Contrato, es decir:

- La sociedad **Inter Partner Assistance SA**, por parte de su sucursal irlandesa, domiciliada en 10/11 Mary Street, Dublín 1, Irlanda (número de registro 906006), bajo la autoridad del Banco Central de Irlanda. Inter Partner Assistance es una sucursal de Inter Partner Assistance SA, una empresa belga, domiciliada en 166 boite 1 Avenue Louise, 1050, Bruselas, bajo la autoridad del Banco Nacional de Bélgica.
- La sociedad **AXA Travel Insurance** (número de registro 426087), domiciliada en 10/11 Mary Street, Dublín 1, Irlanda, para determinadas garantías del Contrato (el tratamiento y la protección de los datos).

Todas estas sociedades forman parte del Grupo Axa Assistance.

Atentado: cualquier acto de violencia que constituya un ataque criminal o ilegal, perpetrado contra personas y/o bienes en el país en que el Asegurado se encuentre, con la finalidad de perturbar gravemente el orden público. Este Atentado deberá ser reseñado por el Ministerio de Asuntos Exteriores francés.

Equipaje: el bolso o la maleta del Asegurado, así como todos los artículos que se encuentren en su equipaje, exceptuando los Objetos Personales, los Objetos Valiosos, los efectos de indumentaria que lleve el Asegurado y los artículos mencionados en el apartado de “exclusiones” del capítulo “equipaje”.

Catástrofe natural: intensidad anómala de un agente natural que no proceda de ninguna intervención humana.

Central de Asistencia de AXA ASSISTANCE: servicio de asistencia prestado por AXA Assistance.

Contrato: la póliza de seguro compuesta de las presentes disposiciones generales y particulares, así como las Condiciones Particulares, cuando procedan. Las disposiciones particulares prevalecen sobre las disposiciones generales.

Domicilio: lugar de residencia habitual del Asegurado. La dirección fiscal se considera como el Domicilio en caso de litigio.

Daños corporales: lesiones corporales accidentales ocasionadas a Terceros.

Daños materiales e inmateriales: deterioros o destrucciones accidentales de un bien material y cualquier perjuicio pecuniario resultante de la privación de disfrute de un derecho.

DOM-ROM, COM y comunidades *sui generis* habitadas: Guadalupe, Martinica, Guayana Francesa, Reunión, Polinesia Francesa, Saint Martin, Saint Barthelemy, Nueva Caledonia.

Duración de las garantías: las garantías son válidas durante la duración del Viaje indicada en el contrato de venta o en la factura de inscripción en el Viaje con un máximo de 90 días consecutivos, a no ser que se indique expresamente lo contrario en alguna cláusula.

Europa: por Europa se entienden los países de la Unión Europea, incluidos los DOM-ROM, COM y comunidades *sui generis* habitadas, Suiza y Noruega.

Suceso: cualquier factor que genere consecuencias damnificables, susceptible de poner en marcha la aplicación de una o varias garantías del Contrato.

Gastos funerarios: gastos de primera conservación, manipulación, puesta en ataúd, adaptación específica para el traslado, cuidados de conservación obligatorios según la legislación, acondicionamiento y ataúd de modelo simple, necesarios para el traslado y conformes con la legislación local, **a excepción de los gastos de inhumación y ceremonia.**

Gastos de búsqueda: gastos de las operaciones realizadas por los equipos de ayuda y los organismos de rescate, distintos de las personas con las que viaje el Asegurado, que se desplazan especialmente con el fin de buscar al Asegurado en un lugar desprovisto de cualquier medio de rescate organizado o cercano.

Gastos de rescate/salvamento: gastos de traslado tras el Accidente (una vez localizado el Asegurado) desde el lugar donde tuvo lugar el Accidente hasta el hospital más cercano.

Gastos médicos: gastos farmacéuticos, quirúrgicos, de consulta y hospitalización prescritos médicamente, necesarios para el diagnóstico y el tratamiento de una patología.

Gastos de traslado: billetes emitidos por una compañía de transporte regular o chárter o un medio de transporte fletado especialmente para la vuelta del Asegurado. No se contemplan los traslados en autobús entre un aeropuerto y el lugar de estancia del Asegurado.

Franquicia: importe que quede a cargo del Asegurado en caso de Siniestro.

Huelga: acción colectiva consistente en un cese concertado del trabajo por parte de los empleados de una empresa, un sector económico o una categoría profesional para apoyar determinadas reivindicaciones.

Enfermedad: cualquier alteración en el estado de salud o cualquier lesión corporal constatada por un médico.

Enfermedad grave: cualquier alteración de la salud constatada por un médico, que implica el cese de cualquier actividad profesional o de otro tipo y que requiere una asistencia apropiada.

Miembros de la familia: cónyuge de derecho o hecho, ascendientes o descendientes hasta el 2º grado, suegros, suegras, hermanas, hermanos, cuñados, cuñadas, yernos y nueras del Asegurado.

Objetos adquiridos durante el Viaje: cualquier objeto adquirido durante la Duración de las Garantías del Contrato.

Objetos Personales: cámara fotográfica, videocámara, PDA, consola de juegos portátil, lectores multimedia, informática portátil. Solo se garantizarán los objetos personales con una fecha de compra inferior a 3 años.

Objetos Valiosos: joyas, relojes y pieles.

Siniestro: ocurrencia de un Suceso previsto en el Contrato. Constituye un único e idéntico siniestro el conjunto de las reclamaciones relacionadas con un mismo Suceso.

Suscriptor: el organismo o la persona jurídica o física, domiciliado en Francia o en los DOM-ROM, COM y comunidades *sui generis* que haya suscrito este Contrato.

Tarifa de familia: se aplica a todas las suscripciones de al menos 3 personas con un máximo de 6 personas de la misma familia, definida de la manera siguiente: padres e hijos fiscalmente a su cargo o en lugar de los padres, abuelos y nietos. Conjunto de participantes que deben figurar en el mismo boletín de inscripción o la misma factura de prestaciones del organizador del viaje. Los grupos y los GIA (Grupos Individuales Agrupados) no se pueden beneficiar de esta tarifa.

Tarifa de tribu: se aplica a cualquier suscripción de al menos 3 personas con un máximo de 9 personas (con o sin vínculo de parentesco), que figuren en el mismo boletín de inscripción o la misma factura de prestaciones del organizador del viaje. Los grupos y los GIA (Grupos Individuales Agrupados) no se pueden beneficiar de esta tarifa.

Territorialidad: todo el mundo.

Tercero: cualquier persona física o jurídica, con exclusión del Suscriptor, el Asegurado, los Miembros de su familia, las personas que le acompañen y sus empleados.

Antigüedad: depreciación de un bien debido al uso y el paso del tiempo. Esta reducción se descuenta del importe de la indemnización.

Robo caracterizado: robo cometido por un Tercero, con violencia o empleo de la fuerza, probado y constatado como tal por una autoridad competente.

Viaje: traslado y estancia asegurados por el Contrato.

CUANDO SUSCRIBIR Y LIMITACIÓN DE LA GARANTIA

En el caso de cualquier suscripción posterior a la fecha de inscripción en el viaje, será aplicable un plazo de carencia de 4 días a partir de la fecha de suscripción del Contrato. **No obstante, si la cancelación del viaje se debe a una modificación o una supresión de las vacaciones pagadas por el empleador o al robo de documentos de identidad, el siniestro se tendrá en cuenta únicamente si la suscripción es SIMULTÁNEA a la inscripción en el viaje.**

La indemnización adeudada en virtud de la presente garantía no podrá superar el importe real de las sanciones facturadas en el límite máximo de la escala fijada en la Tabla de garantías a raíz de la cancelación del viaje.

Los gastos de expediente, la prima del seguro y las tasas reembolsables a la agencia de viajes o al asegurado por la compañía de transporte o cualquier otro organismo recaudador, y los gastos de visado no son reembolsables.

LIMITACIÓN DEL COMPROMISO DE LA ASEGURADORA

Las intervenciones que **La Compañía** se vea obligada a realizar respetarán plenamente las leyes y los reglamentos nacionales e internacionales. Por lo tanto, están vinculadas a la obtención de las autorizaciones necesarias por parte de las autoridades competentes.

Si el asegurado se niega a seguir las decisiones adoptadas por el servicio médico de La Compañía, esta quedará exenta de toda responsabilidad en relación a las consecuencias de dicha iniciativa y el asegurado perderá todos los derechos a las prestaciones o indemnizaciones.

La Compañía no puede en ningún caso sustituir a los organismos locales de rescate de urgencia ni asumir los gastos incurridos en este caso.

La Compañía no se hace responsable de los retrasos o impedimentos en la ejecución de los servicios acordados en caso de huelgas, disturbios, movimientos populares, restricción de la libre circulación, sabotaje, terrorismo, guerra civil o extranjera, efecto de radiación o cualquier otro caso fortuito o de fuerza mayor.

Las prestaciones no solicitadas durante el viaje o no organizadas por **La Compañía** no dan derecho a ninguna indemnización compensatoria.

La Compañía decide la naturaleza de los billetes puestos a disposición del asegurado en función de las posibilidades ofrecidas por las compañías aéreas y la duración del trayecto.

La garantía entra en vigor el día de salida y expira el día de regreso durante la vigencia indicada en el formulario de inscripción del viaje sin que pueda **exceder de 90 días**.

El compromiso máximo de **La Compañía** en caso de siniestro se establece en la tabla de importes de las garantías.

EXCLUSIONES GENERALES

La cobertura del Asegurador no se aplicará en los siguientes casos:

o Uso de drogas, de cualquier narcótico mencionado en el Código de Salud Pública de Francia, y de medicamentos y tratamientos no recetados por un médico;

o Las consecuencias de los accidentes de tránsito causados por el Asegurado cuando este último está bajo la influencia del alcohol comprobado por una concentración de alcohol en la sangre por encima del nivel máximo autorizado por las regulaciones vigentes en el país en el que ocurre el accidente;

o Las consecuencias de las condiciones de intoxicación, actos intencionales y faltas del Asegurado;

o El incumplimiento consciente por parte del Asegurado de las leyes y regulaciones vigentes en el país en el que se encuentra el Asegurado;

o Suicidio o intento de suicidio por parte del Asegurado, lesiones auto infligidas;

o Participación en apuestas, crímenes y peleas (excepto casos de defensa legítima);

o Daños causados intencionalmente por el Asegurado, en su instrucción o con su ayuda e instigación;

o Manipulación o posesión de máquinas y armas de guerra, incluidas las utilizadas para la caza;

o Todos los eventos de fuerza mayor que hagan imposible el cumplimiento del Contrato, en particular las prohibiciones decididas por las autoridades en el país de salida, traslado o destino;

o Guerra civil o extranjera, disturbios, conmoción pública, huelgas, actos de terrorismo o sabotaje;

o Accidente causado por cualquier combustible nuclear, producto radioactivo o desecho, cualquier aparato diseñado para irradiar o explotar mediante la modificación del núcleo de un átomo y su descontaminación, ya sea en el país de salida, transferencia o destino;

o Las consecuencias de las situaciones de riesgo infeccioso en el contexto de una epidemia que implique medidas preventivas o de cuarentena o vigilancia específica por parte de las autoridades sanitarias locales y / o nacionales en el país de origen;

o Un terremoto, una erupción volcánica, un maremoto, una inundación o una calamidad natural, excepto en el marco de las disposiciones de la ley francesa n. 86-600, de 13 de julio de 1982, sobre la indemnización a las víctimas de desastres naturales;

- o Daños ambientales sufridos por elementos naturales como el aire, el agua, el suelo, la fauna y la flora, cuyo uso es común para todos, y la desfiguración relacionada o la pérdida de servicios;
- o Accidentes causados por la participación del Asegurado en los deportes en el marco de una competición oficial organizada por una federación deportiva que requiere una licencia y capacitación para participar en competiciones;
- o Montañismo a más de 3.000 metros, trineo, caza de animales peligrosos, deportes aéreos, esqueleto deportivo, espeleología y esquí fuera de pista, navegación en solitario y / o navegación a más de 60 millas náuticas de la costa.
- o Problemas políticos que crean un riesgo para la seguridad personal;
- o La conducción de cualquier vehículo si el Asegurado no tiene el permiso, licencia o certificado correspondiente;
- o La ausencia de peligro;
- o Negligencia por parte del Asegurado.
- o gestos comerciales
- o Documentos de identidad necesarios para el viaje que no sean válidos.
- o Se excluyen los eventos que ocurren en Irán, Irak, Afganistán, Corea del Norte, Siria y Crimea.

SANCION Y CLAUSULA DE EMBARGO.

A pesar de cualquier otro término contrario en este contrato, se aplica lo siguiente:

Si una ley o reglamento, aplicable a Inter Partner Assistance en la fecha de vigencia de este contrato o en cualquier momento posterior a la fecha de vigencia, estipula que la cobertura ofrecida al Asegurado según este Contrato es o sería ilegal porque infringe un embargo o una sanción, Inter La Asistencia para Socios no estará obligada a proporcionar al Asegurado esta cobertura de ninguna manera, en la medida en que infrinja esta ley o reglamento.

Cuando es legal que Inter Partner Assistance proporcione cobertura en virtud de este Contrato, pero la liquidación de una reclamación puede infringir un embargo o una multa, Inter Partner Assistance tomará todas las medidas necesarias para obtener la autorización necesaria para realizar este pago.

Si la ley o el reglamento se vuelven aplicables durante la vigencia de este Contrato y limita la capacidad de Inter Partner Assistance para proporcionar la cobertura según se especifica en el primer párrafo, el Suscriptor y el Inter Partner Assistance pueden rescindir este Acuerdo de acuerdo con los reglamentos aplicables en vigor, sujeto, para la asistencia entre socios a un aviso mínimo de treinta (30) días. En el caso de la rescisión por parte del Asegurador y la Asistencia entre socios, la Asistencia entre socios mantendrá su parte de la prima en proporción al período durante el cual el Contrato estuvo vigente.

DERECHO DE RENUNCIA EN CASO DE VENTA A DISTANCIA

En caso de venta a distancia, el Suscriptor / el Asegurado puede renunciar a su contrato dentro de los catorce (14) días calendario a partir de la fecha de recepción de las Condiciones Generales, que se presume son recibidas por el Suscriptor / el Asegurado dos (2) días hábiles después de la fecha de cierre de la suscripción. Si el suscriptor / asegurado no ha recibido los documentos dentro de los dos (2) días hábiles a partir de la fecha de la conclusión, debe contactar con Presence Assistance Tourisme.

El formulario de renuncia debe ser enviado por correo postal:

Presence Assistance Tourisme
55 rue Edouard Vaillant
92300 LEVALLOIS PERRET - FRANCE

Ejemplo :

Complete y envíe este formulario solo si desea renunciar al contrato:

FORMULARIO DE RENUNCIA

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au Contrat XXXX, dont le N ° de souscription est le :

Apellido del suscriptor Nombre del Suscriptor

Fecha Firma del Suscriptor

SANCIONES

Tanto si se trata de declaraciones pendientes en la fecha de suscripción del Contrato como de declaraciones que se deban realizar durante el Contrato, cualquier ocultación o falsa declaración intencional, cualquier omisión o declaración inexacta implicará la aplicación, según el caso, de las disposiciones de los artículos L.113-8 (nulidad del contrato) y L.113-9 del Código de seguros (reducción proporcional de la indemnización).

CESACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN.

Suscripciones y garantías cesan:

- si es ejercido por el suscriptor, su derecho de renuncia, la fecha de envío de la carta de renuncia, el sello postal es auténtico;
- en caso de impago de la prima, de conformidad con lo dispuesto en el artículo L 113-3 del Código de Seguros;

- En todos los demás casos previstos por el Código de Seguros.

PERITAJE

Los daños en los bienes asegurados se evalúan de común acuerdo o, en su defecto, mediante un peritaje amistoso, sin perjuicio de los derechos de las partes. Cada una de las Partes designa a un perito; si los peritos designados no se ponen de acuerdo, se agrega un tercer perito; los tres peritos operan en común por mayoría de votos.

En el caso de que una de las partes no designe a su perito, o que los dos peritos no se pongan de acuerdo sobre la designación del tercero, tal designación la realiza la autoridad judicial competente. Esta designación se realiza mediante petición simple firmada por ambas partes, o solo por una, siendo la otra Parte convocada mediante carta certificada.

Cada parte abona los gastos y honorarios de su perito; los honorarios del tercer perito y los gastos de su designación, si procede, los sufragarán a partes iguales entre la Aseguradora y el Asegurado.

RECURSO CONTRA TERCEROS RESPONSABLES

La Aseguradora que haya pagado la indemnización del seguro se subroga, en los términos del artículo L.121-12 del Código de seguros, hasta el total de esta indemnización en los derechos y acciones del Asegurado contra los Terceros que, por sus acciones, hayan ocasionado el daño.

No obstante, esta subrogación no se aplica a las indemnizaciones globales de las garantías en caso de fallecimiento o incapacidad permanente del Asegurado.

RECLAMACIÓN Y MEDIACIÓN

En caso de reclamación relativa a la aplicación de las garantías de Cancelación, Equipaje, Retraso, el Asegurado se puede dirigir a:

Presence Assistance Tourisme

55 bis rue Edouard Vaillant – 92300 LEVALLOIS PERRET – France - Tel.: +33 (0) 1 55 90 47 53

En caso de reclamación relativa a la aplicación de las garantías de Asistencia en la repatriación, Accidente de viaje y Responsabilidad civil de viajero, el Asegurado se puede dirigir a:

AXA Assistance ATI France

C/Tarragona n° 161

0814 Barcelona, España

Si persiste el desacuerdo, puede recurrir al Mediador, una figura independiente:

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110 - 75441 París Cedex 09

Para obtener más información: <http://www.mediation-assurance.org/Accueil>

Este recurso es gratuito. El dictamen del Mediador no se impone y el Asegurado tendrá total libertad para recurrir eventualmente al tribunal francés competente.

En el caso de una queja relacionada con la implementación de las garantías del contrato de Extensión de garantía de falla financiera, el Asegurado puede comunicarse con el departamento de servicio al cliente por correo electrónico o por correo postal:

Por favor, póngase en contacto con el +44 (0) 20 8776 3752.

O escriba a:

Le directeur des services à la clientèle

International Passenger Protection Limited,

IPP House, 22-26 Station Road,

West Wickham,

Kent BR4 OPR

Royaume-Uni

Fax: (020) 8776 3751

Email: info@ipplondon.co.uk

Usted tiene el número de su póliza en su póliza de seguro general.

Nuestra política es considerar su reclamo dentro de los 5 días hábiles para informarle quién es su caso y cómo se manejará.

Le proporcionaremos una respuesta detallada por escrito a su queja dentro de las dos semanas posteriores a la recepción de su reclamación. Si nuestra investigación continúa, le escribiremos y le explicaremos por qué no podemos proporcionarle una respuesta por escrito. A partir de ese momento, le informaremos que puede pedirle al Equipo de quejas de Lloyd's que revise la

queja. Dentro de las cuatro semanas posteriores a la recepción de su queja, recibirá una respuesta por escrito o una explicación de por qué no podemos proporcionarle una.

Después de seguir el procedimiento anterior, si no está satisfecho con la respuesta, puede escribir a
Complaints Team Lloyd's (Equipe de Lloyd Réclamation)
One Lime Street
London EC3N 7HA
Correo electrónico: complaints@lloyds.com
Más información se puede encontrar en la página web. www.lloyds.com/complaints

Nuevamente, si no está satisfecho con la respuesta que recibió de Lloyd o si no le brindamos una respuesta por escrito dentro de las ocho semanas posteriores a la recepción de su queja, puede comunicarse con el Servicio del Defensor del Pueblo Financiero. a la siguiente dirección (si usted es un demandante elegible según se define en la definición a continuación).

The Financial Ombudsman Service,
Exchange Tower,
London.
E14 9SR
Teléfono: 0800 023 4567 o 0300 123 9123
Correo electrónico: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Más información se puede encontrar en la página web www.financial-ombudsman.org.uk

Hacer un reclamo no afecta su derecho a emprender acciones legales.
Definición de demandante elegible

1. Un consumidor: cualquier persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial o profesional.
2. Una microempresa: una empresa que emplea a menos de 10 personas y tiene una facturación o un balance anual que no supera los 2 millones de euros.
3. Una organización benéfica, que tiene un ingreso anual de menos de 1 millón de libras en el momento en que se presenta la queja.
4. Un fideicomisario: de un fideicomiso que tiene un valor de activo neto inferior a £ 1 millón en el momento en que se presenta la queja.

Si el desacuerdo persiste, él (ellos) puede / pueden apelar al Defensor del Pueblo, personalidad independiente:
La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Este remedio es gratuito. La opinión del Defensor del Pueblo no es vinculante y dejará al Asegurado en libertad de incautar el tribunal francés competente.

Para más información, el Asegurado puede consultar el sitio web. <http://www.mediation-assurance.org>

PRESCRIPCIÓN

De conformidad con el artículo L.114-1 del Código de seguros, todas las acciones derivadas del Contrato prescriben a los 2 años a partir del Suceso que las haya generado.

Este plazo no se inicia hasta:

- en caso de ocultación, omisión, declaración falsa o inexacta sobre el riesgo asumido, el día en que la Aseguradora haya tenido conocimiento;
- en caso de Siniestro, el día en que los interesados hayan tenido conocimiento, si demuestran haberlo ignorado hasta entonces.

Cuando la acción del asegurado contra la aseguradora tenga por causa el recurso de un tercero, el plazo de prescripción únicamente empieza a contar a partir del día en que este tercero haya ejercido una acción judicial contra el asegurado o haya sido indemnizado por este último. La prescripción se eleva a 10 años en los contratos de seguro contra los Accidentes en los que haya personas implicadas, cuando los beneficiarios sean los derechohabientes del Asegurado fallecido. De conformidad con el artículo L.114-2 del Código de seguros, la prescripción se interrumpe por alguna de las causas ordinarias de interrupción de la prescripción que figuran a continuación:

- Cualquier demanda judicial, incluso de recurso de urgencia, o incluso ante un tribunal incompetente;
- cualquier acto de ejecución forzosa, o cualquier otra medida cautelar adoptada en aplicación del Código de procedimientos civiles de ejecución;

- cualquier reconocimiento por parte de la aseguradora del derecho de garantía del asegurado, o cualquier reconocimiento de deuda del asegurado hacia la aseguradora;
- cualquier recurso a la mediación o la conciliación;
- cuando la parte se encuentre en imposibilidad de actuar como consecuencia de un impedimento derivado de la ley, de la convención o de fuerza mayor.

La prescripción también se interrumpirá por:

- la designación de peritos a raíz de un siniestro;
- el envío de una carta certificada con acuse de recibo dirigida por la Aseguradora al Asegurado con respecto a la acción para el pago de la prima o por el Asegurado a la Aseguradora con respecto a la liquidación de la indemnización.

De conformidad con el artículo L. 114-3 del Código de seguros, las partes del contrato de seguro no pueden, ni siquiera de común acuerdo, modificar la duración de la prescripción ni añadir causas de suspensión o interrupción de la misma.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Como procesador de datos conjunto, la información relativa a los asegurados es recopilada, utilizada y almacenada por Inter Partner Assistance y Presence Assistance Tourism para la suscripción, ejecución, gestión y ejecución de este Acuerdo, de conformidad con Las disposiciones de la normativa aplicable a la protección de datos personales y de conformidad con su política de protección de datos personales tal como se publican en su sitio web.

Como parte de sus actividades, Inter Partner Assistance podrá:

- Utilizar la información del Asegurado o de las personas que se benefician de las garantías para prestar los servicios descritos en estas Condiciones Generales. Al utilizar los servicios de Inter Partner Assistance, el Asegurado acepta que Inter Partner Assistance utiliza sus datos para este propósito;
- Transmitir los datos personales de la Persona Asegurada y los datos relativos a su Contrato, a las entidades del Grupo AXA, a los proveedores de servicios de Inter Partner Assistance, al personal de Inter Partner Assistance ya todas las personas que puedan intervenir. dentro de los límites de sus respectivas facultades, para administrar el archivo de reclamaciones del Asegurado, brindarle las garantías que le corresponden en virtud de su Contrato, realizar pagos y transmitir dichos datos en los casos en que la ley lo requiere o lo permite;
- Escuchar y / o grabar las llamadas telefónicas del Asegurado como parte de la mejora y el monitoreo de la calidad de los servicios prestados;
- Realizar estudios estadísticos y actuariales, así como análisis de satisfacción del cliente para adaptar mejor nuestros productos a las necesidades del mercado;
- Obtener y conservar cualquier documento fotográfico relevante y apropiado de la propiedad del Asegurado, a fin de proporcionar los servicios ofrecidos como parte de su contrato de asistencia y validar su solicitud; y
- Realizar encuestas de calidad (en forma de solicitudes de devolución o encuestas) relacionadas con los servicios de Inter Partner Assistance y otras comunicaciones de servicio al cliente.
- Utilizar datos personales como parte de un tratamiento antifraude. este tratamiento puede llevar, si es necesario, a un listado en una lista de personas en riesgo de fraude.

La Asistencia entre socios está sujeta a las obligaciones legales que surgen principalmente del Código monetario y financiero en la lucha contra el lavado de dinero y la financiación del terrorismo y, como tal, la Asistencia entre socios implementa un tratamiento de monitoreo de contrato que puede conducir a la redacción de una declaración de sospecha de conformidad con las disposiciones de la Ley a este respecto.

Los datos recopilados pueden comunicarse a otras compañías del Grupo AXA o a un socio tercero, incluso con fines de prospección comercial. Si el Asegurado no desea que sus datos se transmitan a las compañías del Grupo AXA oa un tercero para su uso con fines de prospección comercial, puede objetar escribiendo a:

Data Protection Officer
AXA Travel Insurance Limited
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR
United Kingdom

Algunos de los destinatarios de estos datos se encuentran fuera de la Unión Europea, y en particular los siguientes destinatarios: AXA Business Services ubicados en India y Axa Assistance Maroc Services ubicados en Marruecos.

Para cualquier uso de los datos personales de la Persona Asegurada para otros fines o cuando lo exija la ley, Inter Partner Assistance debe solicitar su consentimiento.

El Asegurado podrá volver en cualquier momento con su consentimiento.

Al suscribirse a este acuerdo y utilizar sus servicios, el Asegurado reconoce que Inter Partner Assistance puede utilizar sus datos personales y acepta que Inter Partner Assistance utiliza los datos confidenciales descritos anteriormente. En el caso de que el Asegurado proporcione a Inter Partner Assistance información sobre terceros, el Asegurado se compromete a informarles sobre el uso de sus datos tal como se definió anteriormente y en la política de confidencialidad del sitio web de Inter. Asistencia a la pareja (ver más abajo).

El Asegurado puede obtener, a simple solicitud, una copia de la información que le concierne. Tiene derecho a la información sobre el uso que se hace de sus datos (como se indica en la política de privacidad del sitio Inter Partner Assistance - vea a continuación) y un derecho de rectificación si encuentra un error.

Si el Asegurado desea conocer la información que posee Inter Partner Assistance sobre él, o si tiene otras solicitudes relacionadas con el uso de sus datos, puede escribir a la siguiente dirección:

Oficial de protección de datos
AXA Travel Insurance Limited

Data Protection Officer
AXA Travel Insurance Limited
106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR
United Kingdom

Correo electrónico: dataprotectionenquiries @ axa-assistance.co.uk

DERECHO APLICABLE

El Contrato se rige por el derecho francés.

Autoridad competente

Inter Partner Assistance, sucursal irlandesa de **Inter Partner Assistance SA**, está domiciliada en 10/11 Mary Street, Dublín 1, Irlanda (número de registro 906006), y ejerce su actividad bajo la autoridad del Banco Central de Irlanda. En calidad de compañía de seguros constituida según el derecho belga, Inter Partner Assistance está sometida al control cautelar del Banco Nacional de Bélgica (Boulevard de Berlaimont 14 –1000 Bruselas – Bélgica – IVA BE 0203.201.340 – RPM Bruselas – www.bnb.be).

DISPOSICIONES PARTICULARES

VUELTA IMPOSIBLE

ARTÍCULO 1 - NATURALEZA DE LA GARANTÍA

No obstante lo dispuesto en todas las disposiciones contrarias de las Condiciones Generales del contrato y las Exclusiones Generales, si el asegurado se enfrenta a la imposibilidad de tomar su vuelo de vuelta a su domicilio habitual en la fecha prevista como consecuencia del cierre, total o parcial, del aeropuerto de salida o llegada, como consecuencia de un caso de fuerza mayor (exceptuando riesgos políticos, conflicto bélico, guerra civil, atentado, terrorismo, disturbios y movimientos populares).

La Compañía garantiza:

- **los gastos de prolongación de estancia**, previa presentación de los justificantes originales, hasta el total de los importes previstos en la Tabla de garantías.

Se entiende por gastos de prolongación de estancia: los gastos de alojamiento, alimentación, compra de productos de 1ª necesidad (productos de higiene, productos para niños, etc.).

- **la prolongación de las garantías del contrato principal con la exclusión de la garantía de cancelación** con las mismas cláusulas y condiciones durante la estancia adicional dentro del límite de la duración mencionada en la Tabla de garantías.

El asegurado solo tendrá derecho a la garantía si se encuentra ante la imposibilidad de utilizar otro medio de transporte para su vuelta o para regresar al lugar de estancia y sufre un retraso mínimo de 24 horas.

ARTÍCULO 2 - OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO

El asegurado o sus derechohabientes deben:

- **Notificar a PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** por escrito la ocurrencia del Siniestro y, a más tardar, en un plazo de **5 días hábiles**. Una vez transcurrido este plazo, el asegurado no tendrá derecho a ninguna indemnización si el retraso ha causado un perjuicio a **La Compañía**.
- **Enviar a PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** todos los documentos necesarios para la constitución del expediente y demostrar la validez y el importe de la reclamación.

En todos los casos, el asegurado deberá aportar la prueba del cierre del aeropuerto o aeropuertos y facilitar los justificantes de los gastos suplementarios sufragados.

ARTÍCULO 3 – EXCLUSIONES

Además de las exclusiones Generales, la garantía de la Aseguradora no se aplicará en los casos siguientes:

- **La pérdida del vuelo de vuelta por causa del asegurado**
- **La pérdida del vuelo de vuelta por cualquier otra causa que no sea el cierre total o parcial del aeropuerto**

EXTENSIÓN DE LOS GASTOS DE CANCELACIÓN

ARTÍCULO 1 - NATURALEZA DE LA GARANTÍA

No obstante lo dispuesto en sus Condiciones generales y en el apartado de Exclusiones Generales, La Compañía garantiza el reembolso de los gastos de cancelación facturados por el organizador del viaje en aplicación de sus Condiciones Generales de venta cuando esta cancelación, notificada **ANTES DE LA SALIDA**, sea consecuencia de la ocurrencia, tras la suscripción del seguro, de uno de los sucesos siguientes:

- **En caso de disturbios, atentado, acto de terrorismo, desastre natural, contaminación y epidemia**, siempre que los elementos siguientes se tengan en cuenta acumulativamente:
 - ❖ El suceso ocurrido en los 15 días anteriores a la salida ha provocado daños materiales o personales en la ciudad o ciudades de destino de la estancia asegurada o en un radio de 100 kilómetros alrededor del lugar de vacaciones;
 - Y
 - ❖ El Ministerio de Asuntos Exteriores desaconseja los desplazamientos a la ciudad o ciudades de destino;
 - Y
 - ❖ Ningún suceso de la misma naturaleza se ha producido en el país afectado en los treinta días anteriores a la reserva de la estancia asegurada.

La garantía de "Cancelación" no cubre la imposibilidad de la salida vinculada a la organización material de la estancia por parte del organizador o a las condiciones de alojamiento o de seguridad del destino.

- **En caso de quiebra financiera de la compañía aérea.**

Si su viaje se cancela debido al cese de actividad de la compañía aérea REGULAR, LOW COST o CHÁRTER, en la que haya reservado su viaje, le garantizamos el reembolso de las prestaciones que deba asumir (con exclusión del billete de avión emitido por la compañía aérea afectada) y aseguradas por el presente contrato hasta el importe indicado en la Tabla de importes de las garantías.

- **En caso de huelga del personal de la compañía aérea y/o del aeropuerto.**

Si su viaje se cancela debido a una huelga del personal de la compañía aérea REGULAR, LOW COST o CHÁRTER (personal aéreo o terrestre) y/o del personal del aeropuerto, sin que se haya realizado ningún preaviso de huelga según las normas impuestas por la legislación vigente en el momento de la suscripción del presente contrato, le garantizamos el reembolso de las prestaciones que deba asumir (con excepción del billete de transporte afectado por la huelga) y aseguradas por el presente contrato hasta el importe indicado en la Tabla de importes de las garantías.

ARTÍCULO 2 - EFECTO DE LA GARANTÍA

Siempre que el asegurado haya abonado previamente la prima correspondiente y haya suscrito el presente contrato el día de la inscripción en el viaje o, a más tardar, la víspera del primer día de aplicación de las sanciones previstas en la escala de sanciones en caso de cancelación, la garantía entrará en vigor desde la suscripción del presente contrato y expirará en el momento de la salida o de la entrega de las llaves, en caso de alquiler.

ARTÍCULO 3 - LIMITACIÓN DE LA GARANTÍA

La indemnización adeudada en virtud de la presente garantía no podrá superar el importe real de las sanciones facturadas dentro del límite máximo de la escala fijada en las condiciones particulares a raíz de la cancelación del viaje.

En todos los casos, la indemnización no podrá exceder los importes fijados en la Tabla de garantías.

Los gastos de expediente, la prima del seguro, las tasas de aeropuerto reembolsadas a la agencia de viajes o al asegurado por la compañía de transporte o cualquier otro organismo recaudador, y los gastos de visado no son reembolsables.

El asegurado reconoce no tener conocimiento de ninguna información material, fáctica o circunstancial que se pueda traducir en un siniestro en el momento de la compra del billete de avión.

ARTÍCULO 4 – FRANQUICIA

En todos los casos, La Compañía indemnizará al asegurado, previa deducción de una franquicia cuyo importe se especifica en las Condiciones Particulares. (En el caso de una estancia de alquiler, se deducirá una única franquicia independientemente del número de ocupantes).

ARTÍCULO 5 - EXCLUSIONES

Se excluyen todos los sucesos no indicados en el ARTÍCULO 1 "NATURALEZA DE LA GARANTÍA".

Además de las exclusiones previstas en las Condiciones Generales, tampoco están aseguradas las cancelaciones debidas:

- A cualquier suceso ocurrido entre la fecha de reserva del viaje y la fecha de suscripción del contrato;
- A cualquier circunstancia que únicamente perjudique a la simple autorización del viaje del asegurado;
- Al simple hecho de que el Ministerio de Asuntos Exteriores francés desaconseje el destino del viaje del asegurado;

- **A cualquier suceso cuya responsabilidad pudiera recaer sobre el operador turístico en aplicación de la ley nº 92645 de 13 julio de 1992.**

ARTÍCULO 6 - OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO

El asegurado o sus derechohabientes deben:

- **Notificar** a la empresa donde el asegurado haya adquirido su prestación a partir de la ocurrencia del siniestro. Si el asegurado realiza una cancelación tardía, **La Compañía** únicamente asumirá los gastos de cancelación exigibles en la fecha de ocurrencia del suceso.
- **Notificar a PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** por escrito la ocurrencia del Siniestro y, a más tardar, en un plazo de 5 días hábiles. Una vez transcurrido este plazo, el asegurado no tendrá derecho a ninguna indemnización si el retraso ha causado un perjuicio a La Compañía.
- **Enviar a PRESENCE ASSISTANCE TOURISME todos los documentos necesarios para la constitución del expediente y demostrar la validez y el importe de la reclamación.**

En todos los casos, se solicitarán sistemáticamente al asegurado los originales de las facturas de gastos de cancelación y de inscripción.

PRESENCE ASSISTANCE TOURISME se reserva el derecho a reclamar el billete de viaje inicialmente previsto y no utilizado o la copia del reembolso realizado por la compañía aérea.

EXTENSIÓN GARANTIA FALLA FINANCIERA DE UN PROVEEDOR DE SERVICIOS

La aseguradora es **Certain Underwriters at Lloyd's**

La implementación y gestión de la garantía están garantizadas por **International Passenger Protection Limited, IPP House**

ARTÍCULO 1 - NATURALEZA DE LA GARANTÍA

El Asegurador pagará la suma máxima de 15,000 € a cada Asegurado cotizado en la factura por:

1. Importes no recuperables pagados antes de una falla financiera de la aerolínea, el hotel, la empresa ferroviaria, incluido Eurostar, ferries, villas en el extranjero y chalets. Autocares, empresas de alquiler de automóviles o autocaravanas, lugares para caravanas, campings, casas móviles, safaris, excursiones, Eurotúnel, parques de atracciones o de diversiones, colectivamente. Arreglos de viaje que no son parte del viaje antes de la salida; o
2. . Falla financiera de la empresa de transporte. Después de la salida:
Si debido a una falla financiera de la compañía de transporte durante el viaje, el Asegurado debe comprar un billete para completar su viaje, el Asegurador garantiza el reembolso de la compra de este nuevo billete, en proporción al importe de un billete se vuelve inutilizable y dentro del límite del importe establecido en la Tabla de Importes de Garantía.

Fallo financiero significa que el proveedor es insolvente o que un director ha sido designado y no puede proporcionar los servicios acordados.

Proveedor significa la compañía que posee y opera los servicios enumerados en el punto 1 anterior.

ARTÍCULO 2 – EXCLUSIONES

Se excluyen todos los eventos no enumerados en el artículo 1 "Naturaleza de la garantía".

Además de las exclusiones previstas en las Disposiciones generales, esta garantía no cubre:

- **Servicios no asegurados por este contrato, así como servicios comprados durante la estadía incluso con el corresponsal del organizador de viajes,**
- **Cualquier proveedor de servicios que sea el sujeto de o sea probable que sea el objeto de una falla financiera conocida del asegurado o que se conozca públicamente en la fecha de suscripción de este contrato,**
- **Cualquier reclamo de compensación si el riesgo es recuperable de otra aseguradora (banco, emisor de la tarjeta o cualquier otro medio legal),**

- **El mal funcionamiento financiero de cualquier agente de viajes, organizador de viajes, agente de reservas o mero de quien el Asegurado haya reservado un viaje o alojamiento.**
- **Cualquier pérdida que no esté directamente relacionada con el incidente que llevó al asegurado a reclamar una indemnización**