

NOTA INFORMATIVA PARA LA PÓLIZA DE SEGURO N.º 9911

CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON NUESTRO DEPARTAMENTO DE SEGUROS

AVI INTERNATIONAL – Departamento de Seguros

10 Avenue de l'Arche, Immeuble Colisée Garden

CS 70126

92149 COURBEVOIE CEDEX

De lunes a viernes, de 9:00 a 17:30 h.

- **por teléfono: +33.1.44.63.51.00**
(Las llamadas no tienen recargo, el coste depende del operador, la llamada puede ser grabada)
- **por correo electrónico: contact-es@avi-international.com**

Para presentar una solicitud de devolución, conéctese a nuestro sitio web
avi-international.com

TABLA DE COBERTURAS

COBERTURAS DE SEGURO	LÍMITE
<p>1 / CANCELACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cancelación por razones médicas (incluida enfermedad grave tras una Epidemia o Pandemia) (A1). ✓ Cancelación por otras causas determinadas (A2) 	<p>(A1) Sujeto a las condiciones del baremo de cancelación y los límites indicados a continuación</p> <p>(A2) Sujeto a las condiciones del baremo de cancelación y los límites indicados a continuación</p> <p>Franquicia del 20% del importe del siniestro con un mínimo de 75 EUR por persona para la Cancelación en caso de atentado, motín, acto terrorista o catástrofe natural en el lugar de estancia</p>

Cuadro de Límites de las garantías

Precio del viaje	Cancelación del Viaje	
	Importe máximo por persona	Importe máximo por suceso
< 500 EUR	500 EUR	50 000 EUR
De 501 a 1000 EUR	1000 EUR	
De 1001 a 3000 EUR	3000 EUR	
De 3001 a 6000 EUR	6000 EUR	
De 6001 a 9000 EUR	9000 EUR	
De 9001 a 12 000 EUR	12 000 EUR	
De 12 001 a 15 000 EUR	15 000 EUR	

Compromiso máximo por contrato y por suceso: si se indemniza a varios Asegurados en el marco de un mismo suceso, el importe total de las prestaciones otorgadas por Mutuaide Assistance no podrá superar los 50 000 EUR (impuestos incluidos) por suceso, con todas las prestaciones y todos los Asegurados incluidos. Si el importe total de las prestaciones supera este límite global, las prestaciones se abonarán a los Asegurados hasta este límite y se indemnizará a cada Asegurado en la debida proporción de la parte que su siniestro represente en el importe total de los siniestros sufridos como resultado de este suceso por los otros Asegurados de este contrato.

CLÁUSULA 1 - OBJETO DE LA PÓLIZA

El presente contrato tiene por objeto cubrir al Asegurado, dentro de los límites y en las condiciones que se definen a continuación, la Estancia que realice en el marco de un viaje turístico, de un curso de idiomas, de un programa de intercambio escolar, de prácticas o viaje de estudios, de un viaje con fines humanitarios, de una estancia PVT o *Au Pair*.

La suscripción de este contrato está supeditada al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- La fecha de salida de su Estancia/Viaje es igual o superior a 10 días.
- La reserva de su Estancia/Viaje se ha realizado en las últimas 48 horas.
- Los gastos de su Estancia/Viaje se han efectuado con un organizador de viajes, un profesional del turismo o un centro escolar.

CLÁUSULA 2 - DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**Nosotros, la Aseguradora**

La Aseguradora es MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand CEDEX. SA con un capital de 13.401.270 € – Empresa regida por el Código de Seguros francés – Sujeta al control de la Autoridad de Control Prudencial de Resolución – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 París Cedex 09 – 383 974 086 Registro Mercantil de Bobigny – IVA FR 31 383 974 086.

Accidente corporal grave

Alteración drástica de la salud como resultado de la acción repentina de una causa externa no intencional por parte de la víctima, constatada por una autoridad médica competente, que dé lugar a la expedición de una receta de medicamentos a favor del enfermo y que implique el cese de toda actividad profesional o de otro tipo.

Artículos de primera necesidad

Ropa y artículos de aseo para ayudarle a hacer frente temporalmente a la indisponibilidad de sus pertenencias personales.

Asegurado

Persona física debidamente asegurada en virtud de la presente póliza y denominada en lo sucesivo «usted».

Asumimos el abono directo

Financiamos la prestación.

Atentado

Todo acto violento que constituya un ataque delictivo o ilegal contra personas y/o bienes en el país al que viaje y que tenga por fin alterar gravemente el orden público por medio de la intimidación y el terror, y que haya recibido cobertura mediática.

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

Si se producen varios atentados el mismo día, en el mismo país, y si las autoridades consideran que se trata de una única acción coordinada, se considerará un único suceso.

Baremo de gastos de cancelación

Importe de los gastos retenidos por el Organizador del viaje en caso de cancelación de su Estancia antes de la salida. El importe se establece como porcentaje del precio de la Estancia o como una suma a tanto alzado, en función del número de días que queden entre el día de la cancelación y el día de la salida.

Catástrofe natural

Intensidad anormal de un agente natural no causado por la intervención humana. Fenómeno, como sismos, erupciones volcánicas, marejadas sísmicas, inundaciones o cataclismos naturales, provocado por la intensidad anómala de un agente natural y reconocido como tal por los poderes públicos.

Complicaciones del embarazo

Complicaciones imprevistas ocurridas durante el embarazo y certificadas por un médico, a saber: toxemia, hipertensión gravídica, preeclampsia, mola hidatiforme (embarazo molar), hiperémesis gravídica, hemorragia anteparto, embarazo ectópico, hematoma retroplacentario, placenta previa, hemorragia posparto, retención de membranas placentarias, aborto espontáneo, mortinato, cesárea de urgencia, interrupción médica del embarazo y todos los partos prematuros o amenaza de parto prematuro más de 8 semanas (o 16 semanas para los embarazos gemelares) antes de término.

Desplazamiento garantizado

Estancia para la que está asegurado y ha pagado la prima correspondiente, con una duración máxima de 18 meses consecutivos.

Domicilio

Se considera que su domicilio es su lugar de residencia principal y habitual en el Espacio Económico Europeo, Suiza, el Principado de Andorra, Mónaco, los departamentos y territorios franceses de ultramar (DROM), Nueva Caledonia y la Polinesia Francesa. En caso de litigio, el domicilio fiscal constituye el domicilio.

DROM

DROM se refiere a Guadalupe, Guayana Francesa, Martinica, Mayotte y Reunión. Los DROM se consideran departamentos extranjeros entre ellos.

Duración de las coberturas

La cobertura de «Cancelación» entra en vigor el día en que contrata el seguro y expira el día en que sale de viaje.

Enfermedad

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

Enfermedad grave

Alteración repentina e imprevisible de la salud declarada por una autoridad médica competente, incluida la COVID-19, que dé lugar a la expedición de una receta de medicamentos a favor del enfermo y que implique el cese de toda actividad profesional o de otro tipo.

Epidemia

Incidencia anormalmente alta de una enfermedad durante un periodo y en una región determinados.

Espacio Económico Europeo (EEE)

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

Estancia/Viaje

Gastos derivados de una estancia turística o para un viaje de idiomas, un programa de intercambio escolar, unas prácticas, un viaje de estudios, un viaje humanitario, una estancia PVT o Au Pair, en el país de residencia o en el extranjero. Esto incluye los gastos de transporte, alojamiento o escolaridad, así como el paquete del viaje de idiomas reservado con el organizador de viajes o el centro escolar, cuyas fechas, destino y precio figuran en las condiciones particulares.

Extranjero

Cualquier país distinto de su país de Domicilio.

Familiares

Su cónyuge de derecho o de hecho, o cualquier persona vinculada a usted por unión de hecho, sus ascendientes o descendientes o los de su cónyuge, su suegro, suegra, hermanos, hermanas, cuñados, cuñadas, yernos, nueras, tíos, tías, sobrinos, sobrinas o los de su cónyuge.

Deberán estar domiciliados en el mismo país que usted, salvo disposición contractual en contrario.

Franquicia

Parte del siniestro que corre a cargo del Asegurado según la póliza en caso de indemnización tras un siniestro. La franquicia puede expresarse en cantidad, porcentaje, días, horas o kilómetros.

Lesión

Alteración brutal de la salud derivada de la acción repentina de una causa externa no intencionada por parte de la víctima constatada por una autoridad médica competente.

Máximo por suceso

En caso de que la cobertura se ejerza en favor de varios asegurados víctimas de un mismo suceso y asegurados en las mismas condiciones particulares, la cobertura de la aseguradora se limitará en cualquier caso al importe máximo previsto en virtud de dicha cobertura, con independencia del número de víctimas. En consecuencia, las indemnizaciones se reducen y se abonan en proporción al número de víctimas.

Nulidad

Todos los fraudes, falsificaciones o falsas declaraciones y falsos testimonios susceptibles de activar las coberturas previstas en el convenio conllevarán la nulidad de nuestros compromisos y la caducidad de los derechos previstos en dicho convenio.

Organizador

El operador turístico, el profesional del turismo, la agencia de viajes, la entidad organizadora de viajes educativos y/o de idiomas o el centro escolar.

Organizamos

Realizamos los trámites necesarios para darle acceso a la prestación.

Pandemia

Epidemia que se desarrolla en un vasto territorio, traspasando fronteras y calificada como «Pandemia» por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y/o por las autoridades públicas locales competentes del país donde se ha producido el siniestro.

Siniestro

Suceso de carácter aleatorio susceptible de activar la cobertura de la presente póliza.

Sucesos cubiertos

- ✓ Cancelación

Territorialidad

Todo el mundo.

Quedan excluidos los países y regiones desaconsejados por el Ministerio de Asuntos Exteriores de su país de Residencia y/o lugar de estancia y/o por la Organización Mundial de la Salud.

CLÁUSULA 3: DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS DE SEGURO**1/ CANCELACIÓN****CANCELACIÓN POR MOTIVOS MÉDICOS**

Está cubierto por los motivos y circunstancias que se indican a continuación, con exclusión de todos los demás, hasta el límite indicado en la Tabla de coberturas:

• **Enfermedad grave (incluida la enfermedad grave consecutiva a una Epidemia o Pandemia), accidente corporal grave o fallecimiento, incluidas las consecuencias, secuelas, complicaciones o agravamiento de una enfermedad o accidente, registrados antes de reservar su viaje de:**

- usted mismo, su cónyuge de derecho o de hecho, sus ascendientes o descendientes (de cualquier grado), su tutor o cualquier persona que viva habitualmente bajo su techo,
- sus hermanos, hermanas, incluidos los hijos del cónyuge o pareja de hecho de uno de sus ascendientes directos, cuñados, cuñadas, yernos, nueras, suegros, suegras,
- su sustituto profesional designado en el momento de la suscripción,
- la persona designada en el momento de suscribir la presente póliza que, durante su viaje, se encargue de cuidar o acompañar en vacaciones a sus hijos menores de edad, o a la persona discapacitada que viva bajo su techo, siempre que estén hospitalizados más de 48 horas o fallezcan.

• **Las Complicaciones del embarazo hasta la semana 28.**

- ✓ y que impliquen el cese absoluto de toda actividad profesional o de otro tipo y siempre que, en el momento de la salida, no esté embarazada de más de 28 semanas o,
- ✓ si la propia naturaleza del viaje es incompatible con el embarazo, siempre que usted no fuera consciente de su estado en el momento de la reserva.

Es su responsabilidad determinar la realidad de la situación que da derecho a nuestras prestaciones, por lo que nos reservamos el derecho a rechazar su solicitud, por consejo de nuestros médicos, si la información facilitada no demuestra la realidad de los hechos.

CANCELACIÓN POR OTRAS CAUSAS DETERMINADAS

Está cubierto por los motivos y circunstancias que se indican, a continuación, con exclusión de todos los demás, hasta el límite indicado en la Tabla de coberturas:

- **Su citación para una prueba o intervención quirúrgica de carácter urgente**, cuyo aplazamiento estaría contraindicado por una autoridad médica que impida la realización del viaje mientras estuviese en lista de espera con el fin de someterse a dicha prueba o intervención, siempre que la citación no fuese conocida en el momento de suscribir la Póliza. Solo las pruebas y procedimientos quirúrgicos relacionados con un trasplante médico pueden dar lugar a la aplicación de esta cobertura.
- **Una contraindicación a la vacunación**, las consecuencias de la vacunación o la imposibilidad médica de seguir un tratamiento preventivo necesario para el destino elegido para su viaje.
- **Una revuelta, atentado o acto terrorista o una catástrofe natural que tenga lugar en el extranjero**, en al menos una de las ciudades de destino de su viaje. Usted está cubierto en caso de revuelta, atentado o acto de terrorismo, cuando se cumplan al menos 2 de las 3 condiciones siguientes:
 - El suceso ha provocado daños materiales y personales en al menos una de las ciudades de destino de su viaje,
 - El Ministerio de Asuntos Exteriores de su país de Domicilio y/o la Organización Mundial de la Salud desaconsejen encarecidamente viajar a al menos una de las ciudades de destino de su viaje,

- La fecha de su salida está prevista menos de 30 días después del suceso y no se ha producido ningún suceso de la misma naturaleza en el país en cuestión en los 30 días anteriores a la suscripción de la póliza, debiendo producirse el suceso después de la suscripción del mismo.

Se aplica una franquicia del 20 % del importe del siniestro, con un mínimo de 75 EUR por persona, en caso de cancelación por uno de estos motivos.

- **Daños materiales graves** que requieran su presencia el día de la salida para tomar las medidas de precaución necesarias, resultantes de un incendio, daños por agua o elementos naturales y que afecten a más del 50 % de sus locales privados o comerciales.
- **Robo en locales privados o comerciales** que requieran su presencia el día de la salida, siempre que se haya producido en las 48 horas anteriores a la salida.
- **Daños graves a su vehículo** ocurridos en las 48 horas anteriores a la salida, siempre que ya no pueda ser utilizado para trasladarle al lugar de la estancia o al lugar de salida.
- **Su despido** o el de su cónyuge de hecho o de derecho, siempre que el procedimiento de despido no se hubiera iniciado en el momento de suscribir la presente póliza y/o que usted no tuviera conocimiento de la fecha del suceso en el momento de la suscripción.
- **La obtención de un empleo remunerado o de unas prácticas remuneradas**, que comiencen antes o durante las fechas previstas para su viaje, mientras esté inscrito en el Servicio Nacional de Empleo de su país de Domicilio, siempre que no se trate de una prórroga, renovación o modificación del tipo de contrato o de una misión proporcionada por una empresa de trabajo temporal.
- **Su convocatoria obligatoria e imprevisible, que no pueda ser aplazada** por una administración, en una fecha durante el viaje previsto, siempre que la convocatoria no se conociera en el momento de suscribir la Póliza.
- **Su convocatoria**, en una fecha situada durante su viaje, **a un examen de recuperación universitaria**, siempre que el suspenso del examen no se conociera en el momento de suscribir la presente Póliza.
- **Repetir o suspender el curso escolar** si ello le impide imperativamente participar en el programa escolar objeto del viaje o le obliga a presentarse a exámenes o clases de recuperación durante las fechas del viaje, siempre que el anuncio de la repetición de curso o del suspenso de un examen no se conociera el día de la suscripción de la Póliza.
- **La denegación del visado de turista o estudiante** por las autoridades del país elegido para su viaje, siempre que no haya presentado una solicitud denegada por dichas autoridades en un viaje anterior, que sus gestiones les hayan permitido pronunciarse antes de su viaje y siempre que respete las limitaciones exigidas por las autoridades administrativas de este país.
- **Su traslado profesional o el de un progenitor de un asegurado menor de edad**, no disciplinario, impuesto por su empleador, que le obligue a desplazarse durante su viaje asegurado o en los 8 días anteriores a su salida, siempre que el traslado no se conociera en el momento de suscribir la Póliza. Esta cobertura se concede a los trabajadores por cuenta ajena, **excluidos los miembros de una profesión liberal, los directivos, los representantes legales de una empresa, los trabajadores autónomos, los artesanos y los trabajadores ocasionales del espectáculo.**
- **La supresión o modificación de la fecha de su permiso retribuido por parte de su empresa o la supresión o modificación del permiso retribuido de los padres de un asegurado menor de edad.** Esta cobertura se concede a los trabajadores por cuenta ajena, **excluidos los miembros de una profesión liberal, los directivos, los representantes legales de una empresa, los trabajadores autónomos, los artesanos y los trabajadores ocasionales del espectáculo.** Estas vacaciones, que corresponden a un derecho adquirido, deben haber sido aceptadas previamente y por escrito por el empleador antes de suscribir la Póliza.
- **El robo, en las 48 horas anteriores a su salida, de sus documentos de identidad** (pasaporte, carné de identidad) **indispensables para cruzar la(s) frontera(s)** durante su viaje, siempre que se haya presentado una denuncia de robo ante las autoridades policiales más cercanas en cuanto se tenga conocimiento de tal suceso.

- **La cancelación por un motivo cubierto** de una o más personas inscritas al mismo tiempo que usted y aseguradas en virtud de la presente póliza. Si desea viajar por su cuenta, se tendrán en cuenta los costes adicionales, pero nuestro reembolso no superará el importe debido en caso de cancelación en la fecha del suceso.
- **Gastos de cambio de nombre** cobrados por el proveedor de servicios si, debido a un suceso cubierto, prefiere ser sustituido por otra persona en lugar de cancelar su estancia. Nuestro reembolso no superará el importe adeudado en caso de cancelación en la fecha del cambio de nombre.

En todos los casos de cancelación de viaje, la indemnización se abonará previa deducción de una franquicia específica indicada en la Tabla de coberturas. Esta franquicia también se aplica a las personas inscritas al mismo tiempo que usted y aseguradas en virtud de la presente póliza.

IMPORTE DE LA COBERTURA

La indemnización abonada en virtud de la presente póliza no podrá superar en ningún caso el precio del viaje declarado al suscribir esta Póliza y dentro de los límites establecidos en la Tabla de Límites de coberturas anterior.

Le reembolsaremos el importe de los gastos de cancelación facturados de acuerdo con las condiciones del baremo de cancelación que figura en las condiciones generales del Organizador.

Los gastos de propinas, visados y la prima abonada por la suscripción de la presente póliza no son reembolsables. Se aplica una franquicia de 50 EUR a los gastos de expediente.

¿DE CUÁNTO TIEMPO DISPONE PARA DAR PARTE DE UN SINIESTRO?

Dos etapas

1/ En cuanto aparezca la enfermedad o tenga conocimiento del suceso que active la cobertura, deberá notificarlo **INMEDIATAMENTE al Organizador**.

Si cancela el viaje posteriormente con el Organizador, solo le reembolsaremos los gastos de cancelación a partir de la fecha de la contraindicación certificada por una autoridad competente, de acuerdo con el baremo de cancelación que figura en las condiciones particulares de venta del Organizador.

2/ En segundo lugar, deberá dar parte del siniestro a AVI INTERNATIONAL - Departamento de Seguros, en los cinco días hábiles siguientes al suceso que active la cobertura.

¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Su parte de siniestro por escrito deberá ir acompañado de:

- en caso de enfermedad o accidente, un certificado médico y/o un historial de hospitalización que especifique el origen, la naturaleza, la gravedad y las consecuencias previsibles de la enfermedad o el accidente,
- en caso de fallecimiento, un certificado y la ficha de estado civil,
- en todos los demás casos, un documento que justifique el motivo de su cancelación.

Deberá facilitar a AVI INTERNATIONAL - Departamento de Seguros los documentos e información médica necesarios para tramitar su siniestro, así como el cuestionario médico que deberá cumplimentar su médico. Si no dispone de estos documentos o información, deberá obtenerlos de su médico de cabecera y enviarlos a AVI INTERNATIONAL – Departamento de Seguros.

Asimismo, deberá facilitar toda la información o documentación que se le solicite para justificar el motivo de su cancelación y, en particular:

- ✓ todas las fotocopias de las recetas de medicamentos, pruebas o exámenes, así como todos los documentos que demuestren que se han expedido o realizado y, en particular, los formularios de enfermedad que contengan copias de las etiquetas correspondientes a los medicamentos prescritos.
- ✓ declaraciones de la Seguridad Social o de cualquier otro organismo similar relativas al reembolso de los gastos de tratamiento y al pago de las indemnizaciones diarias,
- ✓ la factura original del adeudo que usted debe pagar a la agencia de viajes o que esta conserva,
- ✓ el número de su póliza,
- ✓ el formulario de inscripción expedido por la agencia de viajes,
- ✓ en caso de accidente, deberá especificar las causas y circunstancias y facilitarnos los nombres y direcciones de los responsables, así como de los posibles testigos,
- ✓ y cualquier otro documento necesario.

También se acuerda expresamente que usted acepta por adelantado el principio de un examen por parte de nuestro asesor médico. Si se opone sin un motivo legítimo, perderá sus derechos de cobertura.

EXCLUSIONES

La cobertura de Cancelación no abarca la imposibilidad de iniciar el viaje debido a la organización material, las condiciones de alojamiento o la seguridad del destino.

Además de las exclusiones comunes a todas las coberturas, también están excluidas las siguientes:

- ◆ Los sucesos ocurridos más de 60 días antes de la fecha de salida,
- ◆ Un suceso, enfermedad o accidente que se diagnostica por primera vez, es objeto de recaída, empeoramiento o da lugar a hospitalización entre la fecha de adquisición de la estancia y la fecha de suscripción de la póliza de seguro,
- ◆ Cualquier circunstancia que solo afecte al mero disfrute,
- ◆ Embarazo, incluidas las Complicaciones más allá de la semana 28 y, en todos los casos, la interrupción voluntaria del embarazo, el parto, la fecundación *in vitro* y sus consecuencias,
- ◆ Olvido de vacunación,
- ◆ Incumplimiento de cualquier tipo, incluido el financiero, por parte del transportista, que le impida cumplir sus obligaciones contractuales,
- ◆ Ausencia o exceso de nieve,
- ◆ Cualquier suceso médico cuyo diagnóstico, síntomas o causa sean de naturaleza psicológica o psiquiátrica, y que no haya dado lugar a hospitalización durante más de 3 días consecutivos con posterioridad a la suscripción de la presente póliza,
- ◆ La contaminación, la situación sanitaria local, las catástrofes naturales cubiertas por el procedimiento establecido en la ley n.º 82.600 de 13 de julio de 1982 y sus consecuencias, salvo disposición en contrario en la cobertura, los fenómenos meteorológicos o climáticos,
- ◆ Las consecuencias de un proceso penal contra usted,
- ◆ Cualquier otro suceso no enumerado en la Cláusula 3 de la presente nota informativa que se produzca entre la fecha de suscripción de la póliza de seguro y la fecha de salida de su viaje
- ◆ Los sucesos ocurridos entre la fecha de inscripción en el viaje y la fecha de suscripción de la póliza de seguro,
- ◆ La ausencia de peligros,
- ◆ Un acto intencionado y/o legalmente reprochable, las consecuencias del alcoholismo y el consumo de drogas, cualquier sustancia estupefaciente mencionada en el Código de Salud Pública de su país de Domicilio, medicamentos y tratamientos no prescritos por un médico,

- ◆ Por el simple hecho de que el Ministerio de Asuntos Exteriores de su país de Domicilio desaconseja el destino geográfico del viaje,
- ◆ Un acto de negligencia por su parte,
- ◆ Cualquier acontecimiento del que el Organizador pueda ser considerada responsable en aplicación del Código de Turismo de su país de Domicilio en vigor,
- ◆ La ausencia de presentación, por cualquier motivo, de los documentos indispensables para el viaje, como pasaporte, documento de identidad, visado, títulos de transporte, cartilla de vacunación, salvo en caso de robo del pasaporte o del documento de identidad en las 48 horas anteriores a la salida.

CLÁUSULA 4 - EXCLUSIONES GENERALES

No intervenimos en los siguientes casos:

- ◆ Las prestaciones que no se hayan solicitado en los cinco (5) días laborables siguientes al suceso desencadenante de la cobertura,
- ◆ Los gastos de restauración y hotel, salvo los especificados en el texto de las coberturas,
- ◆ Los daños provocados intencionadamente por el Asegurado y los resultantes de su participación en un crimen, delito o reyerta, salvo en caso de legítima defensa,
- ◆ El importe de las condenas y sus consecuencias,
- ◆ El uso de estupefacientes o drogas sin prescripción médica,
- ◆ La intoxicación etílica del Asegurado,
- ◆ Los gastos de aduana,
- ◆ La participación como concursante en un deporte de competición o en un *rally* que dé derecho a una clasificación nacional o internacional organizada por una federación deportiva para la que se expida una licencia, así como el entrenamiento con vistas a dichas competiciones,
- ◆ La práctica, a título profesional, de cualquier deporte,
- ◆ La participación en competiciones o pruebas de resistencia o de velocidad y en sus pruebas preparatorias, a bordo de cualquier vehículo terrestre, acuático o aéreo,
- ◆ Las consecuencias del incumplimiento de las normas de seguridad reconocidas, vinculadas a la práctica de cualquier actividad deportiva de ocio,
- ◆ Los gastos originados tras la vuelta del viaje o la expiración de la cobertura,
- ◆ Los accidentes resultantes de su participación, incluso como aficionado, en los siguientes deportes: deportes de motor (independientemente del vehículo de motor utilizado), deportes aéreos, alpinismo de alta montaña, bobsleigh, caza de animales peligrosos, hockey sobre hielo, skeleton, deportes de combate, espeleología, deportes de nieve de clasificación internacional, nacional o regional,
- ◆ El incumplimiento voluntario de la normativa del país visitado o de la práctica de actividades no autorizadas por las autoridades locales,
- ◆ Las prohibiciones oficiales, incautaciones o restricciones por la fuerza pública,
- ◆ La utilización por el Asegurado de aparatos de navegación aérea,
- ◆ La utilización de artefactos de guerra, explosivos y armas de fuego,
- ◆ Los daños resultantes de una falta intencionada o dolosa del Asegurado de conformidad con el artículo L.113-1 del Código de Seguros francés,
- ◆ El suicidio y el intento de suicidio del Asegurado,
- ◆ Las epidemias y pandemias, salvo que se disponga lo contrario en la cobertura, casos de contaminación, catástrofes naturales, salvo que se disponga lo contrario en la cobertura,
- ◆ La guerra civil o extranjera, huelgas, toma de rehenes, conmoción civil, disturbios, actos de terrorismo, salvo que se disponga lo contrario en la cobertura,
- ◆ La desintegración del núcleo atómico o cualquier radiación procedente de una fuente de energía de carácter radioactivo.

En ningún caso MUTUAIDE ASSISTANCE podrá ser considerada responsable de los incumplimientos o retrasos en la ejecución de sus obligaciones que se deriven de casos de fuerza mayor, o sucesos tales como guerras civiles o extranjeras, motines o movimientos populares, cierres patronales, huelgas, atentados, actos de terrorismo, piratería, tormentas y huracanes, terremotos, ciclones, erupciones volcánicas u otros cataclismos, desintegración del núcleo atómico, explosión de dispositivos nucleares y efectos nucleares radiactivos, epidemias, efectos de la contaminación y catástrofes naturales, efectos de las radiaciones o cualquier otro caso fortuito o de fuerza mayor, así como sus consecuencias.

CLÁUSULA 5 – TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

Una reclamación es la expresión verbal o escrita de un descontento hacia un profesional. Una solicitud de servicio o prestación, de información o de aviso no es una reclamación.

Para cursar una reclamación acerca de su cobertura de Cancelación, puede ponerse en contacto con AVI INTERNATIONAL en el teléfono **01.44.63.51.00**.

Si su reclamación verbal no se resuelve a su satisfacción, le invitamos a que nos escriba, bien por correo electrónico a: claims@avi-international.com o por correo postal a:

AVI INTERNATIONAL - Departamento de Reclamaciones
10 Avenue de l'Arche, Immeuble Colisée Garden
CS 70126
92149 COURBEVOIE CEDEX

En caso de reclamación escrita, le confirmaremos su recepción en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de envío.

Le responderemos por escrito, a más tardar, dos meses después del envío de esta reclamación.

Si no está satisfecho con esta respuesta, o si no se le ha dado respuesta alguna en el transcurso de estos dos meses, dispone del derecho a recurrir a la Mediación de Seguros a través del sitio web www.mediation-assurance.org o por correo (Mediación de Seguros TSA 50110, 75441 París Cedex 09), sin perjuicio del derecho a recurrir a los tribunales.

CLÁUSULA 6 – RECOGIDA DE DATOS

El Asegurado reconoce haber sido informado de que la Aseguradora trata sus datos personales de conformidad con el reglamento de protección de datos personales vigente y que, además:

- Las respuestas a las preguntas planteadas son obligatorias y que, en caso de declaraciones falsas u omisiones, las consecuencias para él pueden ser la nulidad de la adhesión al contrato (artículo L.113-8 del Código de Seguros francés) o la reducción de las indemnizaciones (artículo L.113-9 del Código de Seguros francés),
- El tratamiento de los datos personales es necesario para la adhesión y la ejecución de su contrato y sus coberturas, para la gestión de las relaciones comerciales y contractuales, o para la ejecución de disposiciones legales, reglamentarias o administrativas vigentes.
- Los datos recopilados y tratados se conservan durante el periodo necesario para la ejecución del contrato o de la obligación legal. A continuación, estos datos se archivan de acuerdo con los plazos previstos en las disposiciones relativas a la prescripción.
- Los destinatarios de los datos que le conciernen son, dentro del límite de sus atribuciones, los servicios de la Aseguradora encargada de la adjudicación, gestión y ejecución del Contrato de seguro y de las coberturas, sus delegados, mandatarios, socios, subcontratistas y reaseguradoras en el marco del ejercicio de sus misiones.

También podrán transmitirse, si procede, a los organismos profesionales y a todas las personas que intervengan en el contrato, como abogados, peritos, auxiliares de justicia y funcionarios ministeriales, curadores, tutores e investigadores.

La información que le concierne también podrá transmitirse al Suscriptor, así como a todas las personas habilitadas en virtud de Terceros Autorizados (jurisdicciones, árbitros, mediadores, ministerios competentes, autoridades tutelares y de control y todos los organismos públicos habilitados para recibirlos, así como a los servicios encargados del control, como los auditores de cuentas, auditores así como a los servicios encargados del control interno).

- En su calidad de entidad financiera, la Aseguradora está sujeta a las obligaciones legales derivadas principalmente del Código Monetario y Financiero francés en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y contra la financiación del terrorismo y, como tal, aplica un tratamiento de supervisión de los contratos que puede conducir a la redacción de una declaración de sospecha o a una medida de congelación de activos.

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

- Sus datos personales también podrán utilizarse en el marco de un tratamiento de lucha contra el fraude en el sector de los seguros que podrá conducir, en su caso, a una inscripción en una lista de personas que presentan un riesgo de fraude.

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

En este contexto, los datos personales que le conciernan (o que conciernan a personas que sean parte o estén interesadas en el contrato) podrán ser tratados por todas las personas autorizadas que trabajen en las entidades del Grupo Asegurador en el marco de la lucha contra el fraude. Estos datos también podrán enviarse al personal autorizado de las organizaciones directamente implicadas en un fraude (otras organizaciones de seguros o intermediarios; autoridades judiciales, mediadores, árbitros, funcionarios judiciales, funcionarios ministeriales; organizaciones de terceros autorizadas por una disposición legal y, en su caso, víctimas del fraude o sus representantes).

En caso de alerta de fraude, los datos se conservan durante un máximo de seis (6) meses para calificar la alerta y luego se suprimen, a menos que la alerta resulte pertinente. En caso de alerta pertinente, los datos se conservan hasta cinco (5) años después del cierre del expediente de fraude, o hasta el final del procedimiento judicial y los plazos de prescripción aplicables.

En el caso de las personas incluidas en una lista de sospechosos de fraude, sus datos se suprimen transcurridos 5 años desde la fecha de inclusión en la lista.

- En su calidad de Aseguradora, esta está autorizada a tratar los datos relativos a infracciones, condenas y medidas de seguridad, ya sea en el momento de la suscripción de la póliza, durante su ejecución o en el marco de la gestión de litigios.
- Los datos personales también podrán ser utilizados por la Aseguradora en el marco de los tratamientos que lleve a cabo y cuya finalidad sea la investigación y el desarrollo para mejorar la calidad o la pertinencia de sus futuras ofertas de seguros y/o productos y servicios de asistencia.
- Los datos personales que le conciernen pueden ser accesibles a algunos empleados o proveedores de servicios de la Aseguradora establecidos en países no pertenecientes a la Unión Europea.
- El Asegurado dispone, justificando su identidad, de un derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición al tratamiento de sus datos. También tiene derecho a solicitar la limitación del uso de sus datos cuando ya no sean necesarios, o a recuperar en un formato estructurado los datos que haya facilitado cuando estos últimos sean necesarios para el contrato o cuando haya consentido el uso de dichos datos.

Dispone de un derecho a definir directrices relativas al destino de sus datos personales después de su fallecimiento. Estas directrices, generales o particulares, se refieren a la conservación, supresión y comunicación de sus datos después de su fallecimiento.

Tales derechos pueden ejercitarse a través del Delegado de Protección de Datos de la Aseguradora:

- por correo electrónico a la dirección: DRPO@MUTUAIDE.fr
- o
- por correo postal a la siguiente dirección: Delegado de Protección de Datos – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

Tras haberlo solicitado al Delegado de Protección de Datos y no haber obtenido una respuesta satisfactoria, tiene la posibilidad de recurrir a la CNIL (Comisión Nacional de Informática y Libertades francesa).

CLÁUSULA 7 – SUBROGACIÓN

MUTUAIDE ASSISTANCE se subroga, hasta el límite de las indemnizaciones pagadas y los servicios prestados por esta en los derechos y acciones del Beneficiario, contra cualquier persona responsable de los hechos que hayan motivado su intervención. Cuando los servicios prestados en ejecución del convenio estén cubiertos total o parcialmente por otra compañía o institución, MUTUAIDE ASSISTANCE se subrogará en los derechos y acciones del beneficiario contra dicha compañía o institución.

CLÁUSULA 8 – PRESCRIPCIÓN

En aplicación del artículo L 114-1 del Código de Seguros francés, toda acción derivada del presente contrato prescribirá en un plazo de dos años a partir del acontecimiento que la originó. Este plazo se ampliará a diez años para las coberturas de fallecimiento, y las acciones de los beneficiarios prescribirán, a más tardar, treinta años después de dicho suceso.

No obstante, este plazo no correrá:

- en caso de reticencia, omisión, declaración falsa o inexacta sobre el riesgo soportado, a partir del día en que la Aseguradora tenga conocimiento de ello;
- en caso de siniestro, a partir del día en que las partes interesadas tengan conocimiento del mismo, si demuestran que lo ignoraban hasta entonces.

Cuando la acción del Asegurado contra la Aseguradora esté motivada por el recurso de un tercero, este plazo de prescripción solo comenzará a contar a partir del día en que dicho tercero haya interpuesto una acción judicial contra el Asegurado o haya sido indemnizado por este último.

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

- el reconocimiento por el deudor del derecho de aquel contra el que prescribía (artículo 2240 del Código Civil francés);
- una demanda judicial, incluso de medidas provisionales, hasta la extinción del procedimiento. Lo mismo ocurre cuando se presenta ante un órgano jurisdiccional incompetente o cuando el acto de remisión al órgano jurisdiccional queda anulado por efecto de un vicio procesal (artículos 2241 y 2242 del Código Civil francés). La interrupción no tendrá efecto si el demandante desiste de su solicitud o deja que caduque la instancia, o si su solicitud es rechazada definitivamente (artículo 2243 del Código Civil francés);
- una medida cautelar adoptada en aplicación del Código de Enjuiciamiento Civil o un acto de ejecución forzosa (artículo 2244 del Código Civil francés).

Se recuerda que:

La citación de uno de los deudores solidarios mediante solicitud al tribunal o mandamiento de ejecución o el reconocimiento por el deudor del derecho de la persona contra la que prescribía interrumpe el plazo de prescripción contra todos los demás, incluso contra sus herederos.

En cambio, la citación de uno de los herederos de un deudor solidario o su reconocimiento no interrumpe la prescripción respecto de los demás coherederos, ni siquiera en caso de crédito hipotecario, si la obligación es divisible. Dicha citación o reconocimiento interrumpe el plazo de prescripción, con respecto a los demás codeudores, únicamente en lo que respecta a la parte de la que es responsable dicho heredero.

Para interrumpir el plazo de prescripción por el todo, con respecto a los demás codeudores, es necesario un requerimiento a todos los herederos del deudor fallecido o el reconocimiento de todos estos herederos (artículo 2245 del Código Civil).

La citación o el reconocimiento del deudor principal interrumpe el plazo de prescripción contra el avalista (artículo 2246 del Código Civil).

El plazo de prescripción también puede interrumpirse por:

- el nombramiento de un perito tras un siniestro;
- el envío de una carta certificada con acuse de recibo (dirigida por la Aseguradora al Asegurado en relación con la acción de pago de la prima, y dirigida por el Asegurado a la Aseguradora en relación con el pago de la indemnización de siniestro).

CLÁUSULA 9 – RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Toda controversia que surja entre la Aseguradora y el Asegurado relativa a la fijación y el pago de las prestaciones será sometida por la parte más diligente, en ausencia de resolución amistosa, al órgano jurisdiccional competente del domicilio del beneficiario de conformidad con las disposiciones previstas en el artículo R 114-1 del Código de Seguros francés.

CLÁUSULA 10 – DECLARACIONES FALSAS

Cuando cambien el objeto del riesgo o disminuyan nuestra opinión:

- Toda reticencia o declaración intencionadamente falsa por su parte dará lugar a la nulidad del contrato. Retendremos las primas pagadas y tendremos derecho a exigir el pago de las primas debidas, según lo dispuesto en el artículo L 113.8 del Código de Seguros francés.
- Toda omisión o declaración inexacta por su parte, cuya mala fe no haya sido demostrada, conllevará la rescisión del contrato 10 días después de la notificación enviada por carta certificada y/o la reducción de las indemnizaciones del Código de Seguros, tal y como se prevé en el artículo L 113.9.

CLÁUSULA 11 – AUTORIDAD DE CONTROL

La autoridad encargada del control de MUTUAIDE es la Autoridad francesa de Control Prudencial y Resolución (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 París Cedex 9.