

SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJE Y ANULACIÓN

CRUCEROS LATAM

Condiciones Generales

 europ
assistance
you live we care

Información en un click

Para consultar directamente la sección que le interese puede pinchar sobre el título.

Para volver al Índice puede pinchar sobre el texto "Ir a Índice" en la esquina inferior izquierda de cada página



INTRODUCCIÓN	3	EXCLUSIONES GENERALES	38
Introducción y guía para entender Sus Condiciones Generales		Exclusiones Generales de este contrato.	
CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS	5	LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN	40
Teléfono, email y web para ponerse en contacto con <u>Nosotros</u>			
CONDICIONES GENERALES	6	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	41
Requisitos que debe cumplir para contratar este contrato		Cómo y para qué utilizaremos <u>Sus</u> datos	
DEFINICIONES	8	SERVICIOS Y LÍMITES	42
Significado de palabras importantes utilizadas en este contrato			
GESTIÓN Y PAGO DE LOS SERVICIOS	10	CRUCEROS LATAM ASISTENCIA Y ANULACIÓN	42
Información sobre cómo ponerse en contacto en caso de que <u>Usted</u> necesite asistencia o quiera presentar una solicitud de indemnización o de pago de gastos			
SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJE	11		
Servicios, exclusiones y como solicitar asistencia para cada servicio:			
1. Asistencia médica	12		
2. Anulación de <u>Viaje</u>	21		
3. Incidencias en <u>Viajes y vuelos</u>	26		
4. Equipajes y documentos	32		
5. Servicios de ayuda en <u>Viaje</u>	36		

INTRODUCCIÓN

El objeto de este contrato es garantizar los servicios de asistencia en Viaje que se detallan en el mismo a consecuencia de un suceso fortuito en los casos y condiciones previstas en el contrato, siempre y cuando se produzcan:

- durante el Viaje del Usuario
- fuera de Su Domicilio Habitual,
- dentro del ámbito territorial contratado y
- durante el periodo contratado.

Los servicios del Contrato dejarán de tener efecto una vez que el Usuario ha finalizado el Viaje y ha regresado a Su Domicilio Habitual (salvo que expresamente indiquemos en el propio Servicio que finaliza en otro momento).

Información en un click



Para consultar la sección que Le interese, puede ir directamente al Índice y pinchar en el apartado correspondiente.

Si pincha sobre las **palabras subrayadas** que encontrará a lo largo de este documento irá directamente a la sección correspondiente.

Modalidad de contratación

Servicio de Asistencia

Cruceros Latam

Estas Condiciones Generales contienen todos los servicios y opciones que ofrecemos.

Puede consultar los servicios de la modalidad pinchando sobre el nombre de cada uno de ellos.

El servicio y límites económicos figurarán en Sus Condiciones Particulares, junto con el periodo de prestación de los servicios.

Rogamos lea atentamente estas Condiciones Generales junto con Sus Condiciones Particulares.

Cómo leer el condicionado del contrato

Las coberturas, exclusiones, gestión y pago de los servicios se mostrarán de la siguiente forma:



Gestión y pago de los servicios

Después de los servicios y exclusiones le indicamos cómo contactar con Nosotros en cada situación.



Lo que proporciona Su contrato

En la parte izquierda indicamos al detalle cuáles son los servicios contratados.



Lo que Su contrato no proporciona

En la parte derecha indicamos lo que se excluye en cada servicio contratado.

Notas de atención

A lo largo del condicionado Le facilitaremos información adicional, aclaraciones y sugerencias de la siguiente forma:



Información



Aclaración



Sugerencia



Aviso



Consejo

Indicaremos la información, aclaración, sugerencia, aviso o consejo que queremos facilitarle.

Imprimir

Estas Condiciones Generales están diseñadas para leerlas en pantalla. Las puede imprimir, pero como es un documento muy largo recomendamos hacerlo en blanco y negro y solo aquellas secciones que necesite.

Su contrato

¿Cómo obtener lo mejor de Su contrato?

Queremos que consiga lo mejor de Su contrato. Para ello Le pedimos que:

- Lea las Condiciones Generales junto con las Condiciones Particulares y se asegure de que Su contrato le proporciona la protección financiera y asistencia de emergencia en Su Crucero que piense que pueda necesitar.
- Se asegure de que entiende las condiciones y exclusiones de Su contrato, porque, si esas condiciones no se cumplen, puede afectar a cualquier solicitud que Nos haga.

Si accede a <https://cruiselinelatam.eclaims.europ-assistance.com/> podrá beneficiarse del servicio del Travel Protection Portal, donde encontrará servicios y herramientas adicionales muy beneficiosos para Su tranquilidad durante todo Su Viaje.

Modificación de los datos contenidos en el contrato

El beneficiario del contrato tiene la obligación de comunicarnos cualquier modificación de los datos que figuran en el mismo. Debe hacerlo por escrito tan pronto como le sea posible.

Especialmente, debe informarnos de los cambios relacionados con:

- Su domicilio
- Destino del Viaje
- Fechas de salida o regreso

Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto con Nuestro servicio de atención al cliente:

ATENCIÓN AL CLIENTE



+541153548158 de 9:00 a 17:00 de lunes a viernes



<https://cruiselinelatam.eclaims.europ-assistance.com/>



Aclaración Importante

Este contrato no proporciona todo, solo proporciona los servicios tal y como se describen en estas Condiciones Generales.

Algunos hechos importantes que no se proporcionan son:

- En caso de Enfermedades crónicas y pre-existentes
- Hechos indicados en los apartados Condiciones Generales y Exclusiones Generales
- Hechos indicados en el apartado "Lo que Su Contrato no proporciona" de cada servicio.
- Las franquicias que indiquemos en cada apartado.
- Cualquier otro suplemento que no sea cobrado por los proveedores de los servicios (compañías aéreas, ferroviarias, por ejemplo).

SI NO INDICAMOS QUE PROPORCIONAMOS ALGÚN SERVICIO, DEBE ASUMIR QUE NO LO TIENE CONTRATADO.



Información Importante

Algunas condiciones importantes que aplican a Su contrato son:

- El período de aplicación de los servicios, el ámbito territorial, así como la modalidad contratada junto con sus servicios y exclusiones; todo lo indicaremos en Sus Condiciones Particulares.
- Su Contrato está destinado solo a personas residentes en Latinoamérica.
- Solo se proporcionan los servicios según se indica en el apartado Período de aplicación de los servicios.

CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS

Asegúrese de que tiene el número de adhesión cuando contacte con Nosotros

ASISTENCIA EN VIAJE 24 HORAS



+541153548158

Indíquenos el número de adhesión nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto.

Infórmenos de la situación en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.



GASTOS DE ANULACIÓN, INTERRUPCIÓN DE VIAJE, EQUIPAJES, DEMORAS



<https://cruiselinelatam.eclaims.europ-assistance.com/>

Acceda a la página web y regístrese.

Una vez que lo haya hecho, podrá crear Su solicitud de indemnización o pago de gastos y hacer el seguimiento del estado de la misma.



claims@cruiselinelatam.roleurop.com

Indíquenos el número de adhesión nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto.

Infórmenos de Su solicitud de indemnización o pago de gastos



 Apdo. Correos 36316 - 28020 MADRID

Si Le solicitamos documentos originales, tiene que enviarlos a este apartado de correos.

SOLICITUD DE PAGOS AUTORIZADOS

<https://cruiselinelatam.eclaims.europ-assistance.com/>



Acceda a la página web y regístrese.

Una vez que lo haya hecho, podrá crear Su solicitud de indemnización o pago de gastos autorizados y hacer el seguimiento del estado de la misma.



 Apdo. Correos 36316 - 28020 MADRID

Si Le solicitamos documentos originales, tiene que enviarlos a este apartado de correos.



claims@cruiselinelatam.roleurop.com

Indíquenos el número de adhesión nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto.

Infórmenos de Su solicitud de indemnización o pago de gastos



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

 delegadoprotdatos@europ-assistance.es

 EUROP ASSISTANCE

 Att.: Delegado de Protección de Datos
Paseo de la Castellana, 130 - 28046 MADRID



Condiciones importantes respecto a Su contrato

- El período de aplicación de los servicios, el ámbito territorial, así como la modalidad contratada junto con servicios y exclusiones; todo lo indicaremos en Sus condiciones particulares.
- Su contrato está destinado solo a personas residentes en Latinoamérica.
- Solo se proporcionan los servicios según se indica en el apartado Periodo de aplicación de los servicios.

Periodo de aplicación de los servicios

El período de aplicación de los servicios comienza:

- Para los servicios de Asistencia médica, Incidencias en Viajes y vuelos, Equipajes y Documentos y Servicios de ayuda en Viaje, con el inicio del Crucero y mantienen su validez para viajar directamente a, dentro de y de regreso de los países que figuren en la reserva del Crucero.
- Para el servicio de Anulación de Viaje no iniciado en el momento de la reserva del Crucero o de la contratación del servicio (si ésta es posterior) y finaliza en el momento en que el Usuario comienza el Crucero. Para el servicio de Interrupción de Viaje con el inicio del Crucero y mantiene su validez para viajar directamente a, dentro de y de vuelta de los países que figuren en la reserva del Crucero.

Para los Cruceros de Sólo Ida, el período de aplicación de los servicios finaliza 15 días después de la llegada del Usuario al país que supone el destino de su reserva de Crucero (la que sea posterior).

Para todos los demás Cruceros, el período de aplicación de los servicios finaliza:

- Cuando el Usuario llegue a su Domicilio Habitual al terminar el Crucero; o
- Cuando regrese al país donde comenzó el Crucero (en caso de ser distinto al país del Domicilio Habitual); o
- En un plazo máximo de 90 días a partir del comienzo del Crucero, la primera que se produzca.

Duración del Viaje

Los servicios proporcionados en este contrato serán válidos para estancias del Usuario fuera de su Domicilio Habitual hasta un máximo de 90 días consecutivos.

Franquicia kilométrica

Le prestaremos los servicios a partir de 35 Km. de Su Domicilio Habitual.

Si Su Domicilio Habitual está localizado en una isla le prestaremos los servicios a partir de 15 km del mismo.

Ámbito Territorial

Los servicios proporcionados por este contrato serán válidos en el ámbito territorial indicado en Sus Condiciones Particulares. Será el ámbito para el que Usted haya contratado el crucero exceptuando la Franquicia kilométrica establecida o si en la definición del servicio indicásemos expresamente algo distinto.

Aunque estén reflejados en el ámbito territorial contratado, no garantizamos que podamos prestar los servicios en aquellos países que estén en estado de guerra, insurrección o conflictos bélicos de cualquier clase o naturaleza, aun cuando no hayan sido declarados oficialmente. En este caso Le pagaremos aquellos gastos debidamente justificados mediante copia de las facturas y el justificante del pago. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

El proveedor presta sus servicios en los países o destinos indicados en Su contrato, excepto en los países y territorios que estén detallados en cada momento en: <https://www.europ-assistance.es/informacion-legal/Informacion-sobre-sanciones-internacionales-y-paises-excluidos>.

Límites garantizados

Los límites económicos que figuran en cada uno de los servicios de este contrato, son las cantidades máximas totales para todo el período de vigencia que figura en las Condiciones Particulares excepto que expresamente se indique otra cosa. Los límites serán los correspondientes a la modalidad que haya contratado.

Enfermedades crónicas o preexistentes

No prestaremos los servicios por enfermedades crónicas o pre-existentes.

Deportes y actividades

Si Usted practica deportes o actividades recreativas durante Su Viaje, Le prestaremos los servicios de Su contrato, siempre que:

1. Lo haga como aficionado, no como profesional; y sin recibir remuneración
2. El motivo de Su Viaje no sea practicar deportes o actividades recreativas
3. No practique el deporte o actividad como competición
4. El deporte o actividad no sea peligroso o de alto riesgo
5. El deporte o actividad no esté expresamente excluido en Su contrato

Precauciones

Si no toma las precauciones adecuadas puede ser que deduzcamos el importe de cualquier solicitud de indemnización o de pago de gastos, o rechacemos el pago.

Subrogación

Nos subrogamos, hasta el total del coste de los servicios prestados por Nosotros, en los derechos y acciones que Le correspondan contra toda persona responsable de los hechos y que hayan motivado Nuestra intervención. Cuando los servicios realizados conforme al presente contrato sean cubiertas en todo o en parte por una entidad Aseguradora, por la Seguridad Social o por cualquier otra institución o persona, quedaremos subrogados en Sus derechos y acciones frente a la citada compañía o institución. A estos efectos Usted se obliga a colaborar activamente con Nosotros prestando cualquier ayuda o facilitando cualquier documento que pudiéramos considerar necesario.

En cualquier caso, tendremos derecho a utilizar o a solicitarle que nos entregue el título de transporte (billete de tren, de avión, etc.) que no haya utilizado, cuando los gastos de regreso hayan corrido a Nuestro cargo.

Prescripción

Las acciones a las que Usted tiene derecho que se derivan del contrato de prestación de servicios prescriben cuando pasen diez años desde que se presta servicio.

Comunicaciones

Debe contactar directamente con Nosotros para cualquier cuestión relacionada con Su contrato. Puede consultar cómo hacerlo en el apartado "Cómo contactar con Nosotros".

Divergencias

El contenido de las Condiciones Particulares prevalecerá sobre las estipulaciones de las Condiciones Generales.

Sanciones internacionales

No estaremos obligados a proporcionar prestaciones o servicios descritos en el contrato que Nos puedan exponer a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por las Naciones Unidas o de sanciones comerciales o económicas, leyes o regulaciones de la Unión Europea o de los Estados Unidos de América.

Para más detalles, visite, por favor, las páginas:

<https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>,
<https://sanctionsmap.eu/#/main>,
<https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Pages/default.aspx>

Cláusula sobre viajeros estadounidenses

Si Usted es ciudadano o residente en los Estados Unidos y viaja a Cuba, será preciso justificar que Su viaje a Cuba se produjo según las leyes de los Estados Unidos, a fin de que podamos darle un servicio o realizar un pago.

Información Importante

Solo se beneficiará de los servicios de Su contrato si ha seguido las recomendaciones oficiales sobre viajes publicadas por una autoridad gubernamental de Su país de origen.

Estas recomendaciones son las vigentes en la fecha de inicio de Su Viaje.

Las recomendaciones incluyen las "contraindicaciones de viajes o de desplazamientos, salvo si son indispensables".

DEFINICIONES

Todas las palabras y expresiones definidas a continuación tendrán el mismo significado en el contrato. A lo largo del documento aparecen en mayúscula.
Las definiciones aparecen en orden alfabético.

A	Accidente(s)/accidental Lesión corporal o daño material que ocurra durante la vigencia del contrato. Debe ser provocado por una causa súbita, externa y no intencionada por el Usuario
Acompañante	Cualquier persona distinta del Usuario inscrita dentro de la misma contratación del Viaje.
Avería	Es el daño que se produce en el vehículo o medio de transporte. Este daño tiene que producirse por causas internas, normales, imprevistas e inevitables. Este daño debe inmovilizarlo e impedir su uso.
C	Catástrofe natural Inundación, terremoto, tsunami, corrimiento de tierras, avalancha, huracán, tornado, fuego, actividad volcánica y/o cualquier otro fenómeno declarado como catástrofe por las autoridades correspondientes. Deben haber sido causados por la naturaleza y no por el hombre.
D	Crucero El crucero o desplazamiento en barco del Usuario para el que se realizaron las reservas a través del sitio web CRUCEROS y/o aquellos sitios web en los que se han vendido los servicios de Asistencia en Viaje por medio de un acuerdo específico entre el propietario del sitio web y CRUCEROS o por medio de CRUCEROS a través del teléfono.
E	Enfermedad Crónica Enfermedad que dura tres meses o más y que normalmente progresó despacio.
F	Enfermedad Grave (s) / Accidente Grave (s) Consideramos como Grave una Enfermedad o Accidente: <ul style="list-style-type: none"> que requiera hospitalización al menos de 24 horas (no se considera hospitalización la estancia en el servicio de urgencias) y/o que provoque una falta de función severa de las extremidades superiores y/o inferiores según el criterio de Nuestro equipo médico. Consideramos también como Enfermedad Grave el diagnóstico de un cáncer (u otra enfermedad) que precise tratamiento activo en las fechas del viaje. Este diagnóstico tiene que ser posterior a la contratación de los servicios de Asistencia en Viaje. Las enfermedades habituales o leves (por ejemplo, gripe, gastroenteritis, lumbalgia, asma, entre otras) tendrán consideración de Enfermedad Grave cuando requieran hospitalización (como indicado anteriormente) y el médico tratante contraindique viajar en el informe médico.
G	Enfermedad Preexistente Enfermedad, dolencia o lesión que previamente haya sido diagnosticada o tratada por un médico o que presente síntomas. Tiene que haberse contraído o haberse iniciado antes de la contratación de los servicios de Asistencia en Viaje, manifestarse en el transcurso del Viaje y necesitar asistencia médica.
H	Enfermedad Imprevista Alteración imprevista del estado de salud de una persona durante el Viaje para el que se han contratado los servicios de Asistencia en Viaje. Esta alteración de la salud debe necesitar asistencia de un médico. Deberá ser un médico u odontólogo legalmente reconocido quien diagnostique y confirme dicha alteración de la salud. Consideramos Covid-19 como cualquier otra enfermedad.



DEFINICIONES

E	Epidemia	Cualquier manifestación repentina y a gran escala de una enfermedad que se propaga de forma rápida y que afecta simultáneamente a muchas personas en una misma o varias zonas geográficas.
	Equipaje	La(s) maleta(s), bolsa(s) y similares, la ropa, ropa de etiqueta y artículos de higiene y uso personal que el Usuario necesita durante su Viaje y que se encuentran en su interior.
	Equipaje / Equipo Deportivo	Artículos que se utilizan para la práctica de un deporte reconocido (por ejemplo, raquetas, balones, palos de golf).
	EUROP ASSISTANCE, Noso-tro, Nuestro (s), Nos	Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A.U. y cualquier otra entidad de Europ Assistance que actúe en su nombre en la gestión de los servicios. (en adelante Gestor de los servicios o Europ Assistance).
	Evento	Hecho súbito, accidental, imprevisto, sin intención por parte del Usuario y cuyas consecuencias puedan dar lugar a que el Usuario reciba los servicios.
	Extranjero	El país distinto a cualquier país de Latinoamérica.
F	Familiar Directo	Cónyuge o pareja de hecho debidamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial. Padres, suegros, abuelos, abuelos políticos, hijos, yernos, nueras, nietos, nietos políticos, hermanos y cuñados.
	Franquicia	Es la cantidad soportada por el Ususario en caso de solicitar los servicios de Asistencia en Viaje que así lo contemplen.
	Fuerza Mayor	Suceso que no haya sido causado por la voluntad humana. Este suceso debe ser imprevisible o en caso de que se pueda prever debe ser inevitable.
H	Huelga (s)	Cese colectivo en el trabajo por parte de los trabajadores para conseguir algo o presionar sobre determinadas situaciones.
	Hurto	Sustracción de las cosas muebles ajenas, sin que haya violencia o intimidación contra las personas ni fuerza sobre las cosas.
L	Lugar Destino Viaje	Ciudad, pueblo o punto destino del Viaje
P	Pandemia	Enfermedad epidémica que se extiende por muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.
	Prestador del servicio	EUROP ASSISTANCE ARGENTINA con domicilio en calle Carlos Pellegrini 1163, 9º Piso. Buenos Aires. Argentina.
R	Robo	Sustracción de las cosas muebles ajenas, con violencia o intimidación contra las personas o con fuerza sobre las cosas.
	Ropa de Etiqueta	Ropa necesaria para acudir a determinados actos o celebraciones que requieren un tipo de vestuario más formal o protocolario que el habitual.
S	Sabotaje (s)	Daño o destrucción que se hace intencionadamente en un servicio, una instalación, un proceso, etc., como forma de lucha o protesta contra quien los dirige.
	Tarifa	Precio asociado a la contratación de los servicios de Asistencia en Viaje en la compra de un Crucero por parte del Usuario.
T	Terrorismo	Utilización real o amenaza de la fuerza o la violencia por parte de cualquier persona o grupo de personas. Esta persona o grupo de personas pueden actuar de forma aislada o relacionados con una organización política, religiosa, ideológica o similar. Su intención es coaccionar a un gobierno o a la sociedad en general. Un acto de Terrorismo tiene que ser declarado como tal por el gobierno del lugar donde ha ocurrido.
U	Usuario, Usted, Su, Le	La persona física que contrata los servicios de Asistencia en Viaje asociados con un Crucero comprado a través del sitio web CRUCEROS. Debe tener Domicilio Habitual en Latinoamérica..
V	Viaje	El desplazamiento realizado fuera del Domicilio Habitual del Usuario desde la salida hasta el regreso, y para el cual se han contratado los servicios de Asistencia en Viaje

[Ir a ÍNDICE](#)

Para solicitar Asistencia / Indemnización / Pago de gastos

Nuestro compromiso:

- Un experimentado miembro de Nuestro equipo atenderá Su solicitud y Le informará de los siguientes pasos a seguir;
- Le devolverá la llamada cuando Nos hayamos comprometido a ello;
- Le mantendrá informado del proceso de Su solicitud.

Para presentar Su solicitud:

- En cada servicio explicamos los pasos a seguir en caso de necesitar asistencia o de solicitar una indemnización o un pago de gastos.
- Busque en el servicio correspondiente a lo que necesita y asegúrese de tener toda la información o documentación que Le vamos a pedir.
- Guarde copias de toda la documentación y correspondencia que Nos envíe.
- Puede ver los datos de contacto en el apartado "[Cómo contactar con nosotros](#)"

Aviso Importante

Para la presentación y tramitación de Su solicitud debe tener el número de adhesión.

Los gastos que se originen por los documentos justificativos son a Su cargo.

Información que debe facilitarnos siempre:

Siempre Le vamos a solicitar:

- Número de adhesión, asegúrese de tenerlo
- Nombre y apellidos
- Teléfono de contacto
- Lugar donde se encuentra si necesita asistencia
- Qué asistencia necesita



Información Importante

Si no toma las precauciones adecuadas puede ser que deduzcamos el importe de cualquier solicitud de indemnización o de pago de gastos, o rechacemos el pago.

Información y condiciones de Su solicitud

Su solicitud de asistencia, indemnización y/o pago de gastos implica su autorización para que podamos:

- Encargarnos y actuar en Su nombre en la defensa de cualquier solicitud contemplada en Su contrato.
- Llevar a cabo procesos judiciales en Su nombre, pero a Nuestro cargo, para recuperar cualquier cantidad amparada por Su contrato que le hayamos pagado;
- Obtener información sobre Su estado médico (con Su permiso) para gestionar cualquier solicitud de asistencia médica o relacionada con la cancelación de Su Viaje. No facilitaremos información personal a terceros sin tener Su aprobación por adelantado.

No pagaremos importes superiores a los indicados en las Condiciones Particulares.

Para que podamos pagarle cualquier gasto será indispensable que Nos presente copia de las facturas y el justificante del pago. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

Aviso Importante

Los reembolsos que efectuamos se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional.

Así, en el caso en que Usted hubiera abonado fuera de España costes de servicios recogidos en este contrato, únicamente reembolsaremos el importe igual o superior a 10.000 euros o su contravalor en moneda extranjera si se aporta justificante bancario de su retirada de caja fuera de España o se hubiera declarado conforme a lo establecido en el artículo 34 de la Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales.

Divisa

Pagaremos las indemnizaciones, costes o servicios siempre en la misma divisa empleada en la venta del servicio y la Tarifa pagada por el Usuario.

SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE



1. ASISTENCIA MÉDICA

12



4. EQUIPAJES Y DOCUMENTOS

32



2. ANULACIÓN DE VIAJE

21



5. SERVICIOS DE AYUDA EN VIAJE

36



3. INCIDENCIAS EN VIAJES Y VUELOS

26



1. ASISTENCIA MÉDICA

Lo que proporciona Su contratoLo que Su contrato no proporciona

En caso de enfermedad o accidente ocurridos de forma imprevista durante Su Viaje, pagaremos hasta los límites indicados en Sus Condiciones Particulares los gastos derivados de:

- 1.1. Gastos médicos fuera del país de Domicilio Habitual
- 1.2. Gastos médicos en el país de Domicilio Habitual
- 1.3. Gastos odontológicos
- 1.4. Traslado a hospital en caso de urgencia
- 1.5. Prolongación de estancia en hotel por Enfermedad o Accidente
- 1.6. Orientación médica telefónica
- 1.7. Traslado sanitario de enfermos y heridos
- 1.8. Regreso de los Acompañantes al domicilio
- 1.9. Acompañante de menores o de personas dependientes
- 1.10. Olvido de medicamentos
- 1.11. Reincorporación al plan de Viaje
- 1.12. Gastos de estancia para reincorporarse al Viaje
- 1.13. Prolongación de estancia en hotel de Acompañante "in situ"
- 1.14. Desplazamiento de Acompañante "in situ"
- 1.15. Traslado de una persona para acompañar al Usuario hospitalizado
- 1.16. Gastos de estancia de una persona para acompañar al Usuario hospitalizado
- 1.17. Gastos de estancia en clínica del Acompañante
- 1.18. Gastos de hospitalización del Acompañante desplazado
- 1.19. Traslado de restos mortales
- 1.20. Acompañante de restos mortales
- 1.21. Indemnización por hospitalización



Información Importante

Este contrato de servicios no es un seguro médico privado. Solo se proporcionan los gastos médicos de urgencia en caso de Accidente o Enfermedad sobrevenida durante Su Viaje.

Hay que tener en cuenta las condiciones y exclusiones de Su contrato.

i Información Importante

Aquí indicamos las exclusiones relativas a este servicio.

Debe consultar también las Exclusiones Generales que se refieren a todos los servicios del contrato.

A menos que quede incluido expresamente en la prestación del servicio correspondiente, quedan excluidos de los servicios los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivados de:

- Enfermedades, lesiones o afecciones preexistentes o crónicas, padecidas por Usted antes de la contratación de los servicios de Asistencia en Viaje que se manifiesten:
 - antes del inicio del Viaje y necesite anularlo por este motivo o
 - en el transcurso del Viaje y necesite asistencia médica por este motivo.
 Esta exclusión no será de aplicación si ha contratado el módulo de Preexistencias.
- Enfermedades mentales, revisiones médicas de carácter preventivo (chequeos), curas termales, cirugía estética y aquellos casos en que el Viaje tenga por objeto recibir tratamiento médico o intervención quirúrgica, tratamientos de medicinas alternativas (homeópatas, naturistas, etc.), los gastos derivados de tratamientos fisioterapéuticos y/o rehabilitadores así como aquellos afines a estos.
- Su suicidio, intento de suicidio o autolesiones.
- Epidemias; Pandemias; enfermedades infecciosas de aparición repentina, a gran escala y propagación rápida en la población. También están excluidas las Cuarentenas derivadas de cualquiera de las causas descritas.
- Enfermedades provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.
- Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.
- El diagnóstico, seguimiento y tratamiento del embarazo, interrupción voluntaria del mismo y partos, excepto cuanto se trate de atención urgente y siempre anterior a la semana 26 de gestación.
- El traslado sanitario de enfermos o heridos originado por afecciones o lesiones que puedan ser tratadas "in situ".
- Renuncia, retraso o adelanto voluntario por Su parte al traslado sanitario propuesto



1. ASISTENCIA MÉDICA

Lo que Su contrato no proporcionaLo que Su contrato no proporciona

- Los gastos de gafas y lentillas, así como la adquisición, implantación-sustitución, extracción y/o reparación de prótesis (entendiendo por prótesis todo elemento que sustituya o restituya la funcionalidad de un órgano o parte del cuerpo), piezas anatómicas, material de osteosíntesis y material ortopédico con un coste superior a 100 dólares.
- Endodoncias, reconstrucciones estéticas de tratamientos dentales anteriores, prótesis, fundas e implantes dentales.
- Queda particularmente excluido el reembolso de los gastos médicos quirúrgicos y farmacéuticos cuyo importe sea inferior a 50 dólares.
- Actos de imprudencia temeraria o negligencia grave; los gastos que se deriven de actos delictivos y de Su participación en apuestas, en desafíos, o en riñas, excepto los casos de legítima defensa y/o cuando esté en riesgo Su vida.
- Consecuencias derivadas de conducir vehículos por vías no ordinarias o no adecuadas para la circulación.
- La práctica de cualquier actividad deportiva y/o de aventura, de forma profesional o por la que se reciba remuneración (incluidos los entrenamientos). También se excluyen estas prácticas cuando el Usuario participe en competiciones oficiales o federadas.

Está excluida también como aficionado, la práctica de cualquier deporte o actividad recreativa peligrosos o de alto riesgo, como los indicados a continuación o similares:

- Conducción de vehículos a motor en carreras o rallies
- Embarcaciones a motor sin conductos
- Boxeo, halterofilia, lucha (en sus distintas clases), artes marciales
- Alpinismo de cualquier tipo, montañismo, vía ferrata, escalada, acceso a glaciares, espeleología, rafting, hidrospeed, barranquismo, rappel, psicobloc, piragüismo en aguas bravas, busbob hidrobob, ultratube
- Cualquier deporte realizado a más de 3.500 metros de altitud
- Deportes náuticos, subacuáticos y de submarinismo; descenso de cañones, esquí acuático, pesca submarina, espeleobuceo, surf, kite surf /fly surf, body board, jet ski, barefoot sailing
- Free ride, descenso en bicicleta, free ride mountain bike, ultratrails, duatlón, triatlón, roller ski en carreteras de montaña, half pipe
- Slackline, highline, rap jumping, puenting, saltos desde acantilados, coasteering, parkour
- Kitebuggy, parasailing
- Canicross

por Nosotros y acordado por Nuestro servicio médico.

- Caza
- Hípica, polo, hockey sobre hielo
- Deportes aéreos en general (como paracaidismo, parapente, ala delta, la ascensión en globo, aerostación, vuelo libre, vuelo sin motor o similares)
- Toreo, capeas, encierro de reses bravas y cualquier participación en espectáculos taurinos;

En general se excluye cualquier deporte o actividad recreativa claramente peligrosos o de alto riesgo.



1. ASISTENCIA MÉDICA

Gestión y pago de los servicios

Qué debe hacer antes de Su solicitud de Asistencia y durante la misma:

1. Debe comunicarnos Su Enfermedad o Accidente tan pronto como sea posible. En caso de Fuerza Mayor que no Le permita realizar esta comunicación, deberá hacerlo en cuanto finalice la causa que lo impida.
2. Debe comunicarnos el suceso en un plazo máximo de 7 días desde el momento en que lo conoció. Si no lo hace así podremos reclamar los daños y perjuicios que se produzcan por no habernos informado.

Daremos las instrucciones necesarias para que se le preste el servicio solicitado.

ASISTENCIA EN VIAJE 24 HORAS



+541153548158

Indíquenos el número de adhesión, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto.

Infórmenos de la situación en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.



Información Importante

Si Usted actúa de forma contraria a las instrucciones que le demos, los gastos que se originen por dicho incumplimiento serán de Su cargo.

Si no acepta Nuestras decisiones y/o no quiere ser repatriado de la forma que indicamos, no podremos proporcionarle los servicios incluidos en:

- 1 – Asistencia médica.

Tendremos que rechazar las solicitudes relacionadas con este servicio.
El resto de servicios se mantienen durante Su Viaje.

Documentación que debe facilitarnos:

En todos los casos Usted deberá proporcionarnos:

- Informe médico lo más completo posible. Debe haber sido emitido en el lugar donde necesitó la asistencia.
- Si el informe médico está escrito a mano y/o no lo ha emitido el médico especialista en la Enfermedad, y Nuestro equipo médico lo solicita, Usted tendrá que enviarnos:
 - copia de la receta de las medicinas que el médico le ha recetado y
 - el justificante del pago de estas medicinas.
- Copia de la factura de los gastos médicos y justificante del pago.
- Cualquier otro documento que Le solicitemos para poder gestionar Su caso.

Nos reservamos el derecho a solicitar los documentos originales si lo consideramos necesario





1. ASISTENCIA MÉDICA

Contenido de los servicios



1.1. Gastos médicos fuera del país de Domicilio Habitual

Debe ponerse en contacto con Nosotros tan pronto como pueda para que podamos gestionar la asistencia.

Le ofreceremos, siempre que sea posible, que realice Su consulta médica telemáticamente con Nuestro equipo médico.

¿Qué gastos médicos pagamos?

Si Usted se pone enfermo de forma imprevista o tiene un Accidente fuera del país de Su Domicilio Habitual, durante:

a) Su Viaje, organizaremos y/o pagaremos:

- los gastos médicos y pruebas diagnósticas necesarios autorizados por Nuestro equipo médico
- los gastos de hospitalización
- los medicamentos recetados por el médico que Le ha atendido. No pagaremos los gastos de aquellos medicamentos para tratamientos que se prolonguen una vez finalizado el Viaje o que adquieran un carácter crónico.
- los gastos de ambulancia ordenados por un médico para un trayecto local

b) Su Crucero, pagaremos los gastos médicos que se puedan producir a bordo.

¿Qué importe pagamos?

Hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada por cada Usuario y período contratado, durante la validez del contrato.

Los límites económicos indicados no se pueden acumular:

- para los diferentes ámbitos territoriales
- para el servicio en tierra firme y a bordo de un Crucero

¿Y si le atienden en un centro de la Seguridad Social?

Dentro del límite indicado, pagaremos la parte de gastos que no asuma la Seguridad Social por los conceptos indicados más arriba.

¿Qué pasa si no intervenimos directamente?

Para que podamos pagarle los gastos, Usted deberá presentarnos:

- Copia de las facturas y el justificante del pago. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

- Informe médico completo emitido por el médico tratante que incluya síntomas, pruebas realizadas, diagnóstico, tratamiento. Nos reservamos el derecho a solicitar informes médicos con antecedentes si lo consideramos necesario.

1.2. Gastos médicos en el país de Domicilio Habitual

Debe ponerse en contacto con Nosotros tan pronto como pueda para que podamos gestionar la asistencia.

Le ofreceremos, siempre que sea posible, que realice Su consulta médica telemáticamente con Nuestro equipo médico

¿Qué gastos médicos pagamos?

Si Usted se pone enfermo de forma imprevista o tiene un Accidente durante Su viaje en el país de Su Domicilio Habitual, durante:

a) Su Viaje, organizaremos y/o pagaremos:

- los gastos médicos y pruebas diagnósticas necesarios autorizados por Nuestro equipo médico
- los gastos de hospitalización
- los medicamentos recetados por el médico que Le ha atendido. No pagaremos los gastos de aquellos medicamentos para tratamientos que se prolonguen una vez finalizado el Viaje o que adquieran un carácter crónico.
- los gastos de ambulancia ordenados por un médico para un trayecto local

b) Su Crucero, pagaremos los gastos médicos que se puedan producir a bordo.

¿Qué importe pagamos?

Hasta un límite correspondiente a la modalidad contratada por cada Usuario y período contratado, durante la validez del contrato.

Los límites económicos indicados no se pueden acumular:

- para los diferentes ámbitos territoriales
- para el servicio en tierra firme y a bordo de un Crucero

¿Y si le atienden en un centro de la Seguridad Social?

Dentro del límite indicado, pagaremos la parte de gastos que no asuma la Seguridad Social por los conceptos indicados más arriba.

¿Qué pasa si no intervenimos directamente?

Para que podamos pagarle los gastos, Usted deberá presentarnos:





1. ASISTENCIA MÉDICA

Contenido de los servicios

- Copia de las facturas y el justificante del pago. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.
- Informe médico completo emitido por el médico tratante que incluya síntomas, pruebas realizadas, diagnóstico, tratamiento. Nos reservamos el derecho a solicitarle informes médicos con antecedentes si lo consideramos necesario.

1.3. Gastos odontológicos

Si Usted necesita asistencia odontológica en caso de urgencia pagaremos los gastos de un odontólogo y/o dentista.

Pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada, dentro de los límites indicados en "Gastos médicos fuera del país de Domicilio Habitual" y "Gastos médicos en el país de Domicilio Habitual"**.

Están excluidas: endodoncias, reconstrucciones estéticas de tratamientos anteriores, prótesis, fundas e implantes.

1.4. Traslado a hospital en caso de urgencia

Si durante Su Viaje Usted se pone enfermo o tiene un Accidente que le impide desplazarse por sí mismo hasta un centro médico, organizaremos y pagaremos los gastos de:

- trasladarle ida y vuelta desde el hotel al hospital o clínica más cercanos y
- la atención médica durante el traslado en caso de ser necesaria.

Realizaremos este traslado según Nuestro criterio médico.

Si el traslado lo organizamos desde el barco, únicamente pagaremos los gastos de dicho traslado **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

1.5. Prolongación de estancia en hotel por Enfermedad o Accidente

Si Usted se pone enfermo de forma imprevista o tiene un Accidente durante Su Viaje y:

- no necesita estar hospitalizado,
- no puede continuar Su Viaje y,
- Nuestro equipo médico recomienda que prolongue Su estancia

pagaremos los gastos de estancia en hotel **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada y durante un máximo de 14 días**. Pagaremos estos gastos cuando no estuvieran previstos originalmente en Su Viaje.

La estancia incluye el alojamiento y la manutención.

1.6. Orientación médica telefónica

¿Tiene dudas de tipo médico?

Llámenos si tiene dudas de tipo médico como, por ejemplo, entender el resultado de unos análisis, o si necesita información sobre medicamentos.

Nuestros médicos contestarán a Sus dudas y Le aconsejarán, pero no podrán ordenar tratamientos ni efectuar diagnósticos.

Horario del servicio:

De 9:00 a 19:00 todos los días (horario peninsular de España).

1.7. Traslado sanitario de enfermos y heridos

¿Cuándo y dónde le vamos a trasladar?

- Si Usted se pone enfermo de forma imprevista o tiene un Accidente y en el lugar donde se encuentra no hay medios adecuados para tratarle, Le trasladaremos al hospital más cercano que esté equipado para poder atenderle.
- Si Usted ya tiene el alta hospitalaria, pero no está en condiciones de continuar Su Viaje o Su viaje programado ya ha finalizado, Le trasladaremos a Su Domicilio Habitual.
- Si Usted va a estar ingresado por un tiempo prolongado, pero se encuentra médica estable para viajar según Su médico tratante, Le trasladaremos a Su hospital de referencia cerca de Su Domicilio Habitual.

Nuestro equipo médico será siempre quien valore y autorice los trasladados teniendo en cuenta exclusivamente criterios médicos.

En caso de que esté Usted a bordo del barco, sólo organizaremos y/o pagaremos Su traslado cuando esté en tierra firme.

¿Cómo le vamos a trasladar?

Una vez que nos avise, Nuestros médicos se pondrán en contacto con los médicos que Le estén tratando.

Evaluaremos la gravedad de Su situación para poder autorizar el traslado. Solo tendremos en cuenta razones médicas para el mismo y siempre respetando las medidas sanitarias internacionales en vigor.

Realizaremos dicho traslado utilizando los siguientes medios:

- Avión sanitario (solo en Europa y países ribereños del Mediterráneo)
- Tren
- Helicóptero sanitario
- Ambulancia



1. ASISTENCIA MÉDICA

Contenido de los servicios



- Avión de línea regular
- Cualquier otro medio que Nuestro equipo médico considere más adecuado en cada caso.

Nuestro equipo médico será siempre quien valore y autorice los traslados teniendo en cuenta exclusivamente criterios médicos.

En caso de que esté Usted a bordo del barco, sólo organizaremos y/o pagaremos Su traslado cuando esté en tierra firme.

Si Usted rechaza el traslado en el momento y en las condiciones decididas por Nuestros médicos anularímos todos los servicios y gastos que se produzcan por esta decisión.

Si el traslado no lo organizamos Nosotros únicamente Le pagaremos los gastos de dicho traslado **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

1.8. Regreso de los Acompañantes al domicilio

Pagaremos el Viaje de una persona incluida en el contrato de servicios o no, que se haya quedado con Usted o haya retrasado el regreso para acompañarle durante Su Enfermedad, Accidente o fallecimiento

Si Usted viaja con más personas que también están incluidas en el contrato de servicios y no pueden volver a su domicilio porque:

- a Usted le hemos tenido que trasladar por Enfermedad Imprevista o Grave o por Accidente
-
- Usted ha fallecido

organizaremos y pagaremos el Viaje de dichos Acompañantes hasta el lugar donde se inició el Viaje o hasta el hospital donde Usted se encuentre.

¿Cómo les vamos a trasladar?

Realizaremos dicho traslado utilizando los siguientes medios:

- avión de línea regular (clase turista),
- tren y/o
- cualquier otro medio de transporte y/o de conexión que consideremos adecuado en cada caso.

1.9. Acompañante de menores o de personas dependientes

Usted viaja con menores de 14 años o con personas dependientes de Usted y no puede ocuparse de ellos debido a que Usted:

- ha tenido un Accidente
- se ha puesto enfermo de manera imprevista.

¿Cómo Le ayudamos?

le ofrecemos la posibilidad de que alguien acompañe a dichos menores o personas dependientes para regresar a Su Domicilio Habitual, si no hay otra persona con Usted que pueda ocuparse de ellos.

Usted puede elegir que:

- a. desplacemos a la persona que Usted o Su familia nos indique y que resida en el mismo país que Usted, o
- b. desplacemos a una persona de Nuestra confianza.

¿Cómo lo hacemos?

Organizaremos y pagaremos el Viaje de ida y vuelta del acompañante en:

- avión de línea regular (clase turista),
- tren y/o
- cualquier otro medio de transporte que consideremos adecuado en cada caso.

1.10. Olvido de medicamentos

Durante Su Viaje en el Extranjero necesita un medicamento que olvidó en Su domicilio.

1. Si no puede comprarlo en el lugar en que se encuentra porque necesita receta médica, gestionaremos y pagaremos Su visita a un médico para que se lo prescriba si lo considera necesario.
2. Si no puede comprar otro medicamento con el mismo principio activo en el lugar en que se encuentra, Usted debe gestionar la compra en el país de Su Domicilio Habitual y el envío.

Debe cumplir las normas y leyes de los países afectados (autoridades sanitarias y de aduanas).

Nosotros Le pagaremos los gastos del envío. Para que podamos pagarle estos gastos es necesario que Usted nos envíe copia de las facturas y el justificante del pago. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario. En las facturas o justificantes de pago debe constar el detalle.

1.11. Reincorporación al plan de Viaje

Le ayudaremos a reincorporarse a Su Viaje programado si Usted ha tenido que interrumpirlo por una Enfermedad Imprevista o Grave o por Accidente.



1. ASISTENCIA MÉDICA

Contenido de los servicios



¿Cuándo le ayudamos?

Cuando Nuestro equipo médico determine que Usted está recuperado y puede volver a viajar y cuando el Viaje programado aún no ha finalizado.

¿Cómo lo hacemos?

Organizaremos y pagaremos hasta el siguiente puerto de Su Viaje programado

- billete de tren,
- billete de avión de línea regular clase turista y/o
- cualquier otro medio de transporte y/o de conexión que consideremos adecuado en cada caso.

¿Para quién lo organizamos?

Para Usted y para una persona que se haya quedado acompañándole.

¿Intervenimos en algún otro caso?

Cuando a Usted Le trasladamos a Su Domicilio Habitual o centro hospitalario cercano al mismo. En este caso, si un Acompañante se hubiera desplazado con Usted, también organizaremos y pagaremos su traslado para que pueda reincorporarse al Viaje programado.

1.12. Gastos de estancia para reincorporarse al viaje

Pagaremos los gastos de estancia en hotel hasta que pueda reincorporarse a Su Viaje programado en el siguiente puerto, **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

Pagaremos los gastos de estancia de Usted y de la persona incluida en el contrato de servicios que se hubiera quedado acompañándole.

La estancia incluye el alojamiento y la manutención.

¿Cuándo pagaremos estos gastos?

- Si Le hemos ayudado a reincorporarse a Su Viaje programado según se indica en el servicio "Reincorporación al plan de Viaje" y
- Usted ha llegado al punto de encuentro antes de la fecha prevista y aun no puede hacer uso de la estancia que tiene contratada.

Este servicio es una alternativa a la de "Traslado sanitario de enfermos y heridos". No pueden acumularse.

1.13. Prolongación de estancia en hotel de Acompañante "in situ"

Si Usted está hospitalizado durante Su Viaje por una Enfermedad Imprevista o por un Accidente, pagaremos a un Acompañante los gastos de estancia en un hotel para que Le acompañe durante Su hospitalización.

Si Usted es menor de edad y no está hospitalizado, pero debe quedarse en el alojamiento o prolongar Su estancia en el mismo por prescripción médica pagaremos estos gastos a una persona que se quede acompañándole.

Pagaremos a Su Acompañante los gastos de estancia en un hotel **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

La estancia incluye el alojamiento y la manutención.

Pagaremos estos gastos cuando no estuvieran previstos originalmente en el Viaje.

1.14. Desplazamiento de Acompañante "in situ"

Si Usted está hospitalizado por una Enfermedad Grave o por un Accidente, pagaremos los gastos de transporte a un Acompañante que esté viajando con Usted.

Los gastos de transporte serán los necesarios para desplazarse diariamente desde el hotel al hospital donde Usted se encuentre.

Pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

Para que podamos pagar estos gastos a Su Acompañante es necesario que Nos envíe copia de las facturas y/o billetes y el justificante del pago. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

1.15. Traslado de una persona para acompañar al Usuario hospitalizado

Si Usted está hospitalizado durante más de cinco días y no tiene un Familiar Directo a Su lado, organizaremos y pagaremos el viaje de una persona desde el país de Su Domicilio Habitual.

¿Y si Usted es menor de edad?

Situación A

Está hospitalizado durante más de dos días y no tiene un Familiar Directo a Su lado. Organizaremos y pagaremos el viaje de dos personas desde el país de Su Domicilio Habitual.

Situación B

No está hospitalizado, pero debe quedarse en tierra o prolongar Su estancia en tierra por prescripción médica y no tiene un Familiar Directo a Su lado. Organizaremos y pagaremos el



1. ASISTENCIA MÉDICA

Contenido de los servicios



viaje de una persona desde el país de Su Domicilio Habitual para que Le acompañe desde el momento en que Usted tenga que quedarse solo.

¿Cómo le vamos a trasladar?

El viaje de ida y vuelta de esta persona (o personas) se hará mediante:

- avión de línea regular (clase turista),
- tren y/o
- cualquier otro medio de transporte y/o de conexión que consideremos adecuado en cada caso.

1.16. Gastos de estancia de una persona para acompañar al Usuario hospitalizado

Si Usted está hospitalizado durante más de cinco días y no tiene un Familiar Directo a Su lado, pagaremos la estancia en hotel de la persona desplazada desde Su Domicilio Habitual para que Le acompañe.

¿Y si Usted es menor de edad?

Situación A

Está hospitalizado durante más de dos días y no tiene un Familiar Directo a Su lado. Organizaremos y pagaremos la estancia de dos personas desde el país de Su Domicilio Habitual.

Situación B

No está hospitalizado, pero debe quedarse en tierra o prolongar Su estancia en tierra por prescripción médica y no tiene un Familiar Directo a Su lado. Pagaremos la estancia en hotel de la persona que Le acompañe desde el momento en que Usted tenga que quedarse solo.

Pagaremos los gastos de estancia en hotel **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

La estancia incluye el alojamiento y la manutención.

Si no lo gestionamos Nosotros, es necesario que su Acompañante Nos envíe copia de las facturas y el justificante del pago para que podamos pagarle estos gastos. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario

1.17. Gastos de estancia en clínica del Acompañante

Si Usted está hospitalizado durante más de cinco días (o dos días si Usted es menor de edad) y no tiene un Familiar Directo a Su lado, pagaremos la estancia en clínica de la persona (o personas) que hemos desplazado desde Su Domicilio Habitual para que Le acompañe.

Pagaremos los gastos de estancia **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**. La estancia incluye el alojamiento y la manutención.

Si no lo gestionamos Nosotros, es necesario que su Acompañante Nos envíe copia de las facturas y el justificante del pago para que podamos pagarle estos gastos. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario

Este servicio no se puede sumar a ningun otro por el que paguemos gastos de estancia de Su Acompañante (por ejemplo, "Gastos de estancia de una persona para acompañar al Usuario hospitalizado" o "Prolongación de estancia en hotel de Acompañante in situ").

1.18. Gastos de hospitalización del Acompañante desplazado

Si la persona que hemos desplazado para acompañarle es hospitalizada por una Enfermedad Imprevista o por un Accidente, pagaremos los gastos de esta hospitalización **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

¿Cuándo pagaremos estos gastos?

- cuando Usted viaje fuera de España sin la compañía de un Familiar Directo y necesite un acompañante porque tiene una Enfermedad o un Accidente, y
- mientras la persona desplazada se encuentre acompañándole a Usted.

1.19. Traslado de restos mortales

Si Usted fallece por cualquier motivo durante Su Viaje, trasladaremos Sus restos mortales o cenizas a Su país de Domicilio Habitual.

¿Dónde trasladaremos Sus restos mortales?

Hasta el lugar de entierro o incineración dentro del término municipal de Su Domicilio Habitual.

¿Qué gastos pagamos?

Pagaremos los gastos de:

- Traslado de los restos mortales
- Embalsamamiento
- Ataúd mínimo obligatorio
- Gestiones administrativas relacionadas con el traslado

No pagaremos el resto de gastos relacionados, tales como pompas fúnebres y entierro.

¿Y en caso de incineración?

En caso de incineración en el lugar de fallecimiento pagaremos:



1. ASISTENCIA MÉDICA

Contenido de los servicios

- El coste de la incineración y
- El traslado de la urna con las cenizas.

Si por motivos legales o de organización se necesita la presencia de un acompañante para el traslado de la urna hasta Su Domicilio Habitual, organizaremos y pagaremos el viaje de una persona desde el país de Su Domicilio Habitual.

El viaje de ida y vuelta de esta persona se hará mediante:

- avión de línea regular (clase turista),
- tren y/o
- cualquier otro medio de transporte y/o de conexión que consideremos adecuado en cada caso.

Si se rechaza el traslado en el momento y en las condiciones decididas por Nosotros anularíamos todos los servicios y gastos que se produzcan por esta decisión.

Si el traslado no se puede realizar por causas distintas a la propia organización del mismo, pagaremos los gastos por custodia durante los quince (15) primeros días.

Si el traslado no lo organizamos Nosotros únicamente pagaremos los gastos de dicho traslado **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

1.20. Acompañante de restos mortales

Si Usted fallece durante el Viaje y no hay una persona que陪伴e Sus restos mortales una vez estén en tierra firme, durante el traslado hasta el lugar de inhumación, organizaremos y pagaremos el viaje ida y vuelta de un Acompañante en:

- avión de línea regular (clase turista),
- tren y/o
- cualquier otro medio de transporte y/o de conexión que consideremos adecuado en cada caso.

Cuando el medio de transporte sea el avión, es posible que Su acompañante tenga que viajar en uno distinto al que traslade Sus restos mortales.

Sus familiares deberán designar a la persona que se desplace desde el país de Su Domicilio Habitual para acompañar Sus restos mortales una vez estén en tierra firme, en el viaje de regreso.

También pagaremos al acompañante los gastos de estancia en un hotel **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**. La estancia incluye el alojamiento y la manutención.

Para que podamos pagar estos gastos es necesario que el acompañante Nos envíe copia de las facturas y el justificante del pago.

Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

1.21. Indemnización por hospitalización

Si Usted se pone enfermo de forma imprevista o tiene un Accidente durante Su Viaje y está hospitalizado fuera de la provincia de Su Domicilio Habitual, le indemnizaremos por cada día que se encuentre en el hospital.

Le pagaremos **por cada día a partir del undécimo día, hasta el importe correspondiente a la modalidad contratada**.

La indemnización finalizará cuando:

- Usted reciba el alta hospitalaria,
- Le trasladen a un hospital dentro de la provincia de Su Domicilio Habitual, y/o
- Le trasladen a Su Domicilio Habitual.



2. ANULACIÓN DE VIAJE

Lo que proporciona Su contratoLo que Su contrato no proporciona

SERVICIOS DE ANULACIÓN DE VIAJE

- 2.1. Anulación de Viaje no iniciado
2.2. Interrupción de Viaje

Información Importante

Aquí indicamos las exclusiones relativas a este servicio.

Debe consultar también las [Exclusiones Generales](#) que se refieren a todas los servicios del contrato.

A menos que quede incluido expresamente en el servicio correspondiente, quedan excluidos de los servicios proporcionados, los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivados de:

- Su suicidio, intento de suicidio o autolesiones.
- Epidemias; Pandemias; Enfermedades infecciosas de aparición repentina, a gran escala y propagación rápida en la población. También están excluidas las Cuarentenas derivadas de cualquiera de las causas descritas.
- Enfermedades provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.
- Actos de imprudencia temeraria o negligencia grave; los gastos que se deriven de actos delictivos y de Su participación en apuestas, en desafíos, o en riñas, excepto los casos de legítima defensa y/o cuando esté en riesgo Su vida.
- Queda expresamente excluida cualquier causa que motive que Usted tenga que cancelar el Viaje contratado si no está descrita como causa enumerada en el artículo correspondiente.
- Cancelación del Viaje por falta de vacuna, que no pueda vacunarse o que no pueda seguir el tratamiento médico necesario para viajar a determinados países.
- Que no presente u olvide los documentos necesarios para viajar, tales como pasaporte, visado (salvo la no concesión por causas injustificadas), billetes o carnets y/o que estén caducados.
- Cualquier circunstancia meteorológica que implique no poder realizar la actividad prevista para el Viaje, excepto para el servicio de declaración oficial de zona catástrofica.
- Cualquier causa que no pueda demostrar mediante todos los documentos que justifiquen el motivo de la cancelación del Viaje, curso o actividad.
- Cancelación por cualquier enfermedad de carácter no grave, excepto las expresamente indicadas,



2. ANULACIÓN DE VIAJE



Gestión del servicio

Qué debe hacer antes de Su solicitud de asistencia y durante la misma:

Debe comunicar la cancelación o interrupción del Viaje a la agencia de viajes, Tour Operador o proveedor del servicio de transporte y /o alojamiento tan pronto como lo sepa.

Si no lo ha hecho, no será de aplicación este servicio.

GASTOS DE ANULACIÓN E INTERRUPCIÓN DE VIAJE



<https://cruiselinelatam.eclaims.europ-assistance.com/>

Acceda a la página web y regístrate.

Una vez que lo haya hecho, podrá crear Su solicitud de indemnización o pago de gastos y hacer el seguimiento del estado de la misma.



claims@cruiselinelatam@roleurop.com

Indíquenos el número de adhesión, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto.

Infórnenos de Su solicitud de indemnización o pago de gastos.



Apdo. Correos 36316 - 28020 MADRID

Si Le solicitamos documentos originales, tiene que enviarlos a este apartado de correos.



Consejo

Es indispensable que los gastos queden justificados en la documentación que le solicitamos.

Documentación que debe facilitarnos:

- Justificante emitido y sellado por un tercero que indique la causa que Le impide viajar o continuar Su Viaje

Este justificante:

 - Debe hacerlo un profesional cualificado.
 - No puede hacerlo Usted, ni un Familiar directo, Acompañante o un empleado Suyo
 - Debe incluir el motivo de la cancelación o interrupción del Viaje y la fecha en que se produjo ese motivo (la hospitalización, la defunción, el siniestro...).

Por ejemplo: informe médico emitido por el médico que le trató, certificado de defunción, informe de bomberos, denuncia presentada a la policía informe de la compañía de seguros... Consideramos como "tercero" cualquier persona que no sea Usted, ni un Familiar Directo, Acompañante o empleado Suyos.
- Si anula Su Viaje por causa médica, Nuestro equipo médico es quien decidirá si la anulación está justificada. Usted debe tener en cuenta que el informe médico:
 - no debe estar escrito a mano
 - tiene que haberlo emitido un especialista en la enfermedad que ha tenido. Si el informe médico está escrito a mano y/o lo ha emitido un médico generalista, y Nuestro equipo médico lo solicita, Usted tendrá que enviarnos:
 - copia de las recetas de las medicinas que el médico Le ha recetado
 - justificante del pago de estas medicinas
- Copia de la factura y/o de los recibos del pago de Su Viaje al proveedor o proveedores.
- Copia de la factura y/o recibos que Usted ha pagado por los gastos de anular o interrumpir Su Viaje. Nos reservamos el derecho a solicitar el original si lo consideramos necesario
- Cualquier documento que le solicitemos para poder gestionar Su caso.





2. ANULACIÓN DE VIAJE

Contenido de los servicios



2.1 Anulación de Viaje no iniciado por causa justificada

Cuando Usted cancele el Viaje, Le pagaremos los costes de esa cancelación que Usted no pueda recuperar **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**. La cancelación debe ser razonable, necesaria y justificable. Usted debe anular el Viaje antes de la fecha de inicio y comunicarlo al proveedor.

¿Qué gastos pagamos?

Los gastos que Su proveedor de servicios Le facture según las condiciones de venta por la cancelación de:

- el Viaje (transporte y alojamiento)
- otros conceptos y servicios incluidos en la factura de compra del Viaje y que no estén desglosados en ella.

¿Qué gastos no pagamos?

No pagaremos los gastos de tasas de aeropuerto, cargos de gestión por emisión o anulación, seguros, ni otros suplementos que no sean a cargo del proveedor del servicio. No pagaremos en caso de cancelación parcial del Viaje.

¿Cuando pagaremos estos gastos?

Este servicio es válido hasta el día y la hora en que debe empezar Su Viaje.

Las causas que Le impidan hacer el Viaje tienen que producirse pasadas 72 horas desde que Usted contrató el servicio. Esta limitación no aplica si Usted contrata el servicio al mismo tiempo que el Viaje.

Las causas que Le impidan hacer el Viaje en la fecha prevista son las siguientes:

- 1 Fallecimiento, Enfermedad o Accidente Graves:

- de Usted o
- de cualquier otro Usuario incluido en la misma reserva/compra

Nuestro equipo médico es quien decidirá si esa Enfermedad o Accidente Graves Le impiden hacer el Viaje.

- 2 Cualquier otro hecho justificado, ajeno a la voluntad del Usuario y fuera de Su control.

- Cualquier otro suceso sin intención por Su parte y fuera de Su control. El justificante del suceso debe emitirlo y sellarlo un tercero reconocido. Consideraremos como "tercero" cualquier persona que no sea Usted, ni un Familiar Directo, Acompañante o empleado Suyos. En el justificante debe figurar el suceso que Le impide hacer el Viaje y la fecha en que ha ocurrido.

2.2 Interrupción de Viaje

Si Usted tiene que interrumpir Su Viaje, le pagaremos los gastos correspondientes al alojamiento temporal de los días del Viaje no utilizados **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

Para calcular la cantidad que tenemos que pagarle, dividimos el importe total del coste del alojamiento entre el número de noches contratadas y persona. Multiplicamos la cantidad resultante por el número de noches no disfrutadas por Usted.

Las causas son:

- Fallecimiento de:
 - Usted o
 - un Familiar Directo.
- Accidente corporal o Enfermedad Grave que impliquen Su hospitalización y Le impida continuar Su Viaje
- Accidente corporal o Enfermedad Grave que implique hospitalización de un Familiar Directo.
- Daños graves en Su residencia (principal o secundaria) o en Sus locales profesionales (cuando sea imprescindible Su presencia). Consideraremos como daños graves los producidos por incendio, explosión, Robo o por la fuerza de la naturaleza.
- Si Le despiden de Su trabajo. Tiene que ser un despido no disciplinario.
- Si a Usted Le trasladan obligatoriamente en su trabajo y tiene que cambiar de domicilio.
- Si Usted se incorpora a un trabajo en una nueva empresa, en la que no haya estado contratado en los seis meses anteriores. En caso de que sea contratado por una empresa de trabajo temporal (ETT) consideraremos las empresas para las que haya trabajado y no la ETT.



2. ANULACIÓN DE VIAJE

Contenido de los servicios



- Si a Usted Le convocan como parte, testigo de un tribunal o miembro de un jurado.
- Retraso o cancelación del medio de transporte público previamente contratado para iniciar el Viaje.

Las causas indicadas tienen que producirse cuando Su Viaje ya ha comenzado.

¿Qué gastos no pagamos?

- los servicios contratados durante el Viaje o una vez iniciado este



Aclaración Importante

Si la compañía aérea cancela su vuelo, deberá dirigirse a ellos o a su agencia de viajes o tour-operador para que le indiquen la forma de solicitar la indemnización que Le corresponde.

Su contrato de servicios no proporciona la cancelación del vuelo cuando lo cancela la compañía aérea y tiene la obligación de indemnizarle.



3. INCIDENCIAS EN VIAJES Y VUELOS

**Lo que proporciona Su contrato****Lo que Su contrato no proporciona**

Para las incidencias que pueda sufrir durante Su Viaje, Le prestaremos los siguientes servicios y reembolsaremos, hasta los límites reflejados en Su contrato los gastos derivados de:

- 3.1. Servicio telefónico de intérprete en el Extranjero.
- 3.2. Gastos de apertura y reparación de cofres y cajas de seguridad.
- 3.3. Pérdida de llaves de la vivienda habitual
- 3.4. Reembolso de gastos por demora de viaje
- 3.5. Pérdida del medio de transporte por accidente in-itinere,
- 3.6. Extensión de viaje obligada
- 3.7. Pérdida de conexión de vuelo
- 3.8. Demora de viaje por "overbooking" en medio de transporte aéreo
- 3.9. Compensación de servicios
- 3.10. Regreso del Usuario en caso de defunción de un Familiar Directo
- 3.11. Regreso del Usuario en caso de hospitalización de un Familiar Directo
- 3.12. Regreso anticipado por Siniestro grave
- 3.13. Pérdida de visitas
- 3.14. Transporte alternativo por pérdida de enlaces

**Información Importante**

Aquí indicamos las exclusiones relativas a este servicio

Debe consultar también las Exclusiones Generales que se refieren a todas los servicios del contrato.

A menos que quede incluido expresamente en el servicio correspondiente, quedan excluidos de los servicios los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivados de:

- Overbooking, excepto para lo que indicamos en el servicio "Demora de viaje por overbooking en medio de transporte aéreo"
- Quedan excluidas las indemnizaciones por demoras producidas en vuelos no regulares.
- Cualquier hecho consecuencia de que Usted no haya facturado en el punto de salida cuando debería haberlo hecho.



3. INCIDENCIAS EN VIAJES Y VUELOS



Gestión del servicio

Qué debe hacer antes de Su solicitud de asistencia y durante la misma:

1. Debe comunicarnos el suceso tan pronto como sea posible y siempre en un plazo máximo de 7 días desde el momento en que lo conoció. Si no lo hace así, podremos reclamar los daños y perjuicios que se produzcan por no habernos informado.
2. Debe informarnos de la situación en la que se encuentre o se haya encontrado.
3. Debe llegar con tiempo al punto de salida y disponer de tiempo suficiente para facturar.

ASISTENCIA EN VIAJE 24 HORAS



+541153548158

Indíquenos el número de Su adhesión nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto.

Infórmenos de la situación en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.



Documentación que debe facilitarnos:

- Justificante de la cancelación o demora emitido por la compañía aérea.
- Justificante emitido y sellado por un tercero reconocido que indique la causa del suceso (por ejemplo: informe médico emitido por el médico tratante o certificado de defunción, informe de bomberos, denuncia hecha, informe de la compañía de seguros...). Consideramos como "tercero" cualquier persona que no sea Usted, ni un Familiar Directo, Acompañante o empleado Suyos. En el justificante debe figurar el motivo de la cancelación o demora y tiene que aparecer necesariamente la fecha en que se ha producido (por ejemplo: la hospitalización, la defunción, el Siniestro...).
- Copia de la factura y/o de los recibos del pago de Su Viaje al proveedor, así como copia del bono de viaje expedido por dicho proveedor. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.
- Cualquier documento que le solicitemos para poder gestionar Su caso.



Aviso Importante

Cuando recibe Nuestra indemnización Usted Nos está autorizando para presentar reclamaciones a la compañía aérea en Su nombre.

Estas reclamaciones se presentan para recuperar el dinero que Le hemos pagado. También Nos autoriza a presentar demandas judiciales en Su nombre si es necesario. Usted Nos autoriza tanto a Nosotros como a las compañías en las que deleguemos esta función.



3. INCIDENCIAS EN VIAJES Y VUELOS

Contenido de los servicios



3.1. Servicio telefónico de intérprete en el Extranjero

Si durante Su Viaje por el Extranjero necesita alguna traducción, ponemos a Su disposición un servicio de traducción telefónica en los idiomas:

- español
- inglés
- francés
- alemán

También le facilitaremos la posibilidad de contactar con intérpretes. Si se produce algún gasto será a Su cargo.

3.2. Gastos de apertura y reparación de cofres y cajas de seguridad

Si durante Su Viaje Usted pierde la llave del cofre o caja de seguridad que tenga reservado en el hotel, pagaremos los gastos de apertura y reparación **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

Usted Nos tiene que enviar copia de las facturas de estos gastos y el justificante del pago para que podamos pagárselos. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario. Debe presentarnos la denuncia hecha ante la policía o autoridades correspondientes.

3.3. Pérdida de llaves de la vivienda habitual

Si durante Su Viaje ha perdido o le han robado las llaves de Su vivienda habitual, pagaremos los gastos de un cerrajero **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

Para que podamos pagar estos gastos Usted Nos tiene que enviar copia de la factura del cerrajero o copia de la misma y el justificante del pago y la denuncia del Robo o extravío hecha ante la policía o autoridades correspondientes. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

3.4. Reembolso de gastos por demora de viaje

Si el medio de transporte se retrasa en la hora prevista de salida, pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

¿Qué gastos pagaremos?

Los gastos reales por la compra necesaria de ropa, comida y artículos de higiene imprescindibles. Tiene que realizar las compras en el lugar donde se ha producido el retraso.

Para que podamos pagarle estos gastos es necesario que:

- el tiempo de demora sea superior a 6 horas,
- la demora sea por causas ajenas a Usted,
- las causas sean imputables a la compañía transportista
- y Nos envíe:
 - copia de las facturas y el justificante del pago. En las facturas o justificantes debe constar el detalle, y
 - copia del justificante de la demora emitido por la compañía transportista

Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

Pagaremos los gastos sólo cuando la demora se produzca en vuelos regulares.

Solo pagaremos los gastos que no haya asumido la compañía transportista.

3.5. Pérdida del medio de transporte por accidente in-itinere

Si Usted pierde el medio de transporte pagaremos hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.

Debe ser un medio de transporte público, colectivo, de línea regular y con horarios fijos y publicados que Usted tuviera contratado.

¿Qué gastos pagaremos?

Los gastos reales por la compra necesaria de ropa, comida y artículos de higiene. Tiene que realizar las compras en el lugar donde ha perdido el transporte.

¿En qué casos pagaremos?

Cuando Usted no ha podido llegar al aeropuerto, puerto, estación de ferrocarril o estación de autobuses desde donde salía su transporte por haber sufrido un accidente en el medio que estaba utilizando para llegar hasta allí.

Para que podamos pagarle los gastos Usted Nos tiene que enviar:

- parte del accidente si es un vehículo privado
- justificante por parte del medio público en el que además se indique la no indemnización por su parte.
- copia de las facturas de los gastos y el justificante del pago. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario. En las facturas o justificantes debe constar el detalle de los objetos.

3.6. Extensión de viaje obligada

Si al finalizar Su Viaje, Usted debe permanecer en el lugar de destino debido a:



3. INCIDENCIAS EN VIAJES Y VUELOS

Contenido de los servicios



- Catástrofes naturales,
- fenómenos meteorológicos,
- actos terroristas,

pagaremos los gastos ocasionados por esta situación **hasta el límite correspondiente a la opción contratada.**

¿Qué gastos pagaremos?

Los gastos de prolongación de estancia en el lugar donde Usted se encuentra o en otro de similares características.

Para que podamos pagar estos gastos Usted tiene que enviar copia de las facturas originales y el justificante de pago y un justificante de los hechos.

Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

3.7. Pérdida de conexión de vuelo.

Si Usted pierde la conexión entre dos vuelos previstos, pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

¿Qué gastos pagaremos?

Los gastos reales por la compra necesaria de ropa, comida y artículos de higiene y los gastos de transporte que pueda tener que pagar.

Tiene que realizar las compras/ gastos en el lugar donde se ha producido la pérdida de conexión.

Para que podamos pagarle estos gastos es necesario que:

- el tiempo de espera sea superior a 6 horas,
- la pérdida de conexión sea por causas ajenas a Usted,
- las causas sean imputables a la compañía transportista
- y Nos envíe:
 - copia de las facturas y el justificante del pago. En las facturas o justificantes debe constar el detalle, y
 - copia del justificante emitido por la compañía transportista

Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

Pagaremos los gastos sólo cuando la pérdida de conexión se produzca en vuelos regulares.

Solo pagaremos los gastos que no haya asumido la compañía transportista.

3.8. Demora de viaje por "overbooking" en medio de transporte aéreo

Si el medio de transporte se retrasa en la hora prevista de salida debido a overbooking, pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

El Overbooking se produce cuando el transportista vende más plazas de las disponibles.

¿Qué gastos pagaremos?

Los gastos reales por la compra necesaria de ropa, comida y artículos de higiene imprescindibles. Tiene que realizar las compras en el lugar donde se ha producido el retraso.

Para que podamos pagar estos gastos es necesario que:

- el tiempo de demora sea superior a 6 horas.
- y Nos envíe:
 - copia de las facturas y el justificante del pago. En las facturas o justificantes debe constar el detalle, y
 - copia del justificante de la demora emitido por la compañía transportista

Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

Pagaremos los gastos sólo cuando la demora se produzca en vuelos regulares.

Solo pagaremos los gastos que no haya asumido la compañía transportista.

El importe de estos gastos será igual o inferior al importe del billete original.

3.9. Compensación de servicios

Si durante Su viaje Usted pierde servicios inicialmente contratados o tiene que pagar gastos extra imprevistos debido a demoras o cancelación de los medios de transporte programados, pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.**

Estos servicios pueden ser autobuses para una visita, comidas y similares.

Las causas de la demora o cancelación de los medios de transporte son:

- Avería de los mismos,
- condiciones meteorológicas adversas, o
- Fuerza mayor

Fuerza mayor es una circunstancia imprevista, externa, inevitable y ajena a Su voluntad que ocurre durante Su Viaje y no es responsabilidad del organizador del mismo.

Para que podamos pagarle estos gastos es necesario que Nos envíe:

- copia de las facturas y el justificante del pago, o
- los justificantes correspondientes



3. INCIDENCIAS EN VIAJES Y VUELOS

Contenido de los servicios



- documentación acreditativa de no haber sido compensado por la compañía transportista

Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.

Tiene que justificar con documentos los gastos extra imprevistos. Estos gastos deben ser consecuencia directa de que Usted no pueda continuar Su Viaje.

Si Usted cancela Su Viaje totalmente aplicaremos el servicio "Anulación de viaje" en lugar de este servicio.

3.10. Regreso del Usuario en caso de defunción de un Familiar Directo

Si durante Su Viaje un Familiar Directo Suyo fallece en el país de Su Domicilio Habitual, organizaremos y pagaremos el viaje para que Usted pueda regresar antes a Su Domicilio Habitual.

¿Cómo Le vamos a trasladar?

El viaje se realizará en:

- avión de línea regular (clase turista),
- tren y/o
- cualquier otro medio de transporte y/o de conexión que consideremos adecuado en cada caso.

¿Cuándo le ayudamos?

Solo pagaremos Su traslado si:

- Su viaje de regreso programado no es al día siguiente al de esta solicitud
- El viaje se realiza en los 7 días siguientes al fallecimiento.

Organizaremos el viaje según Nuestro criterio y teniendo en cuenta la disponibilidad de transportes.

3.11. Regreso del Usuario en caso de hospitalización de un Familiar Directo

Si durante Su Viaje un Familiar Directo Suyo es hospitalizado de manera imprevista y no programada en el país de Su Domicilio Habitual, organizaremos y pagaremos un viaje hasta el lugar de hospitalización en:

- avión de línea regular (clase turista),
- tren y/o
- cualquier otro medio de transporte y/o de conexión que consideremos adecuado.

La hospitalización tiene que haberse producido después de que Usted haya iniciado el Viaje.

El motivo de la hospitalización debe ser por Accidente o Enfermedad Grave y debe tener una duración prevista superior a los 5 días.

3.12. Regreso anticipado por Siniestro grave

Si durante Su Viaje se produce un Siniestro grave en Su Domicilio Habitual o Su local profesional, Le pagaremos un viaje de ida y vuelta para que Usted pueda volver a Su Domicilio Habitual en:

- avión de línea regular (clase turista),
- tren y/o
- cualquier otro medio de transporte y/o de conexión que consideremos adecuado en cada caso.

En caso de Siniestro grave en Su local profesional pagaremos el viaje solo si es imprescindible Su presencia y no puede ser sustituido por un tercero.

¿Qué es un Siniestro grave?

Es el producido por un incendio, un Robo, una explosión, una inundación o por las fuerzas de la naturaleza.

3.13. Pérdida de visitas

Si durante Su Viaje no puede realizar las visitas ya programadas pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

¿En qué casos pagaremos?

Cuando Usted no pueda realizar las visitas programadas debido a:

- una Avería o demora en el medio de transporte que iba a utilizar. En este caso solo pagaremos los gastos que no haya asumido la compañía transportista.
- que haya necesitado nuestra intervención directa por otros servicios de este contrato (excepto servicios de reembolsos).

3.14. Transporte alternativo por pérdida de enlaces

Si Usted pierde la conexión con el medio de transporte público contratado pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**



3. INCIDENCIAS EN VIAJES Y VUELOS

Contenido de los servicios



¿Qué gastos pagaremos?

- a. los gastos de transporte hasta el siguiente puerto de Su Viaje programado.
- b. los gastos de alojamiento necesario hasta la salida del transporte alternativo

¿En qué casos pagaremos?

Cuando el medio de transporte público previo se retrasa o se cancela debido a:

- fallo técnico,
- Huelga o conflicto social,
- condiciones meteorológicas adversas,
- desastres naturales,
- fenómenos extraordinarios de la naturaleza,
- intervención de las autoridades o de otras personas por la fuerza

Solo pagaremos los gastos que no haya asumido la compañía transportista.



4. EQUIPAJES Y DOCUMENTOS

Lo que proporciona Su contratoLo que Su contrato no proporciona

Le pagaremos hasta los límites reflejados en Su contrato por las incidencias que Usted pueda sufrir durante Su Viaje en relación a Su Equipaje y /o documentación.

- 4.1. Búsqueda y localización de Equipaje
- 4.2. Pérdida, daños y Robo de Equipaje facturado
- 4.3. Daños y Robo de Equipaje no facturado
- 4.4. Robo de Objetos de valor
- 4.5. Demora de Equipaje
- 4.6. Alquiler de Ropa de Etiqueta
- 4.7. Pérdida o Robo de documentos de viaje
- 4.8. Información de trámites para cancelar tarjetas
- 4.9. Envío de objetos personales
- 4.10. Robo, destrucción o deterioro de los equipajes y objetos personales en el vehículo

**Información Importante**

Aquí indicamos las exclusiones relativas a este servicio.

Debe consultar también las Exclusiones Generales que se refieren a todos los servicios de contrato

A menos que quede incluido expresamente en el servicio correspondiente, quedan excluidos de los servicios proporcionados los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivados de:

- El Hurto o simple extravío de los objetos, el dinero, las joyas y los documentos que se encuentren en vehículos o tiendas de campaña.
- El Robo de equipajes u objetos personales que se encuentre en tiendas de campaña.
- Cualquier hecho consecuencia de que Usted no haya facturado en el punto de salida cuando debería haberlo hecho.
- No indemnizaremos de forma independiente las partes que componen un objeto o los accesorios de este.
- Queda excluido el reembolso de los gastos de emisión del pasaporte si no presenta justificante emitido por el consulado del país donde se produjo la pérdida.



4. EQUIPAJES Y DOCUMENTOS



Gestión del servicio

Qué debe hacer antes de Su solicitud de asistencia y durante la misma:

1. Debe cumplimentar el parte de incidencia de equipaje (PIR) con la compañía aérea en el aeropuerto de llegada.
2. Debe denunciar el hecho a la autoridad competente si la incidencia se produce en otro medio de transporte, hotel o alojamiento y debe obtener un justificante de la denuncia por escrito.
3. Debe hacer la denuncia del Robo o de la pérdida ante la policía o autoridad del lugar donde se ha producido tan pronto como sea posible y debe obtener un justificante de la denuncia por escrito.

BÚSQUEDA EQUIPAJE, CANCELACIÓN TARJETAS, ENVÍO OBJETOS



+541153548158

Indíquenos el número de Su adhesión nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto.

Infórnenos de la situación en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.



EQUIPAJES, DEMORAS, PÉRDIDAS



<https://cruiselinelatam.eclaims.europ-assistance.com/>

Acceda a la página web y regístrese.

Una vez que lo haya hecho, podrá crear Su solicitud de indemnización o pago de gastos y hacer el seguimiento del estado de la misma.



claims.cruiselinelatam@roleurop.com

Indíquenos el número de adhesión, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto.

Infórnenos de Su solicitud de indemnización o pago de gastos.



Apdo. Correos 36316 - 28020 MADRID

Si Le solicitamos documentos originales, tiene que enviarlos a este apartado de correos.



Documentación que debe facilitarnos:

- En caso de Robo, denuncia del Robo que incluya listado de los artículos robados y su valoración.
- Reclamación a la empresa transportista que incluya listado de los artículos dañados, perdidos o robados y su valoración.
- La tarjeta de facturación del Equipaje (si se trata de equipaje facturado)
- Copia de las facturas de compras y justificante del pago de las mismas. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.
- Cualquier otro documento que Le solicitemos para poder gestionar Su caso.





4. EQUIPAJES Y DOCUMENTOS

Contenido de los servicios



4.1. Búsqueda y localización de Equipaje

Si durante Su Viaje, la compañía aérea pierde Su Equipaje o demora su entrega:

- Le ayudaremos en la gestión de búsqueda y localización, y
- Le informaremos sobre cómo debe presentar la reclamación a la compañía aérea.

4.2. Pérdida, daños y Robo de Equipaje facturado

Le indemnizaremos hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.

Por cada objeto descontaremos un 10% del precio de compra por cada año de antigüedad.

Aplicamos esta reducción como consecuencia del uso y desgaste.

¿En qué casos le indemnizaremos?

- Cuando la compañía transportista (aérea o de Crucero) pierde definitivamente Su Equipaje facturado o le produce daños graves.
- Cuando Le roban Su Equipaje o parte del mismo mientras está facturado.

Para que podamos indemnizarle nos tiene que enviar:

- la relación detallada y valorada de los objetos perdidos, dañados o robados. Tiene que indicarnos también la fecha de compra de los mismos.
- la etiqueta de facturación del Equipaje
- el justificante de la pérdida o daños emitido por la compañía transportista (aérea o de Crucero),
- el documento que indica la decisión de la compañía aérea sobre Su caso (si Le han indemnizado o no y cuánto Le han indemnizado)
- en caso de Robo, la denuncia hecha ante la policía o autoridades correspondientes en el lugar donde se ha producido.

Solo indemnizaremos las cantidades que no hayan sido pagadas por la compañía transportista (aérea o de Crucero).

No indemnizaremos por:

- el Hurto o simple extravío del Equipaje
- el Equipaje no facturado,
- las partes integrantes o los accesorios de un objeto (por ejemplo, la tapa del objetivo de una cámara de fotos),
- los equipos electrónicos y digitales,
- dinero, joyas,
- documentos.

4.3. Daños y Robo de Equipaje no facturado

Le indemnizaremos hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.

Por cada objeto descontaremos un 10% del precio de compra por cada año de antigüedad.

Aplicamos esta reducción como consecuencia del uso y desgaste.

¿En qué casos le indemnizaremos?

Cuando durante Su Viaje:

- Le roban Su Equipaje
- Su Equipaje sufre daños que impidan su funcionamiento (no estéticos). Estos daños deben ser provocados por un robo o por causas ajenas a Usted.

Para que podamos indemnizarle Nos tiene que enviar:

- la relación detallada y valorada de los objetos robados o dañados. Tiene que indicarnos también la fecha de compra de los mismos,
- la denuncia hecha ante la policía o las autoridades correspondientes en el lugar del suceso,
- la reclamación ante el establecimiento público donde se hubiera producido el suceso,
- el documento que indica la decisión de la compañía de seguros del establecimiento público sobre Su caso (si Le han indemnizado o no y cuánto Le han indemnizado)

Solo indemnizaremos las cantidades que no hayan sido pagadas por un tercero (por ejemplo, la compañía de seguros de un hotel o de una empresa de autobuses).

No indemnizaremos por:

- el Hurto del Equipaje
- el Robo del Equipaje que esté en un vehículo o en una tienda de campaña,
- dinero, joyas,
- documentos,
- las partes integrantes o los accesorios de un objeto, de forma independiente (por ejemplo, la tapa de un objetivo de una cámara de fotos).

4.4. Robo de Objetos de valor

Le indemnizaremos hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.

¿En qué casos le indemnizaremos?

Si durante Su Viaje Sus Objetos de valor:

- son robados o
- son dañados porque intentan robárselos.



4. EQUIPAJES Y DOCUMENTOS

Contenido de los servicios



¿Qué son Objetos de valor?

Joyerías, relojes, objetos de metales nobles, pieles, cuadros, objetos de arte, plata y orfebrería en metales preciosos, objetos únicos, cámaras y complementos de radiofonía, de registro o de reproducción de sonido o de la imagen, así como sus accesorios, el material informático de toda clase, el teléfono móvil, las maquetas y accesorios teledirigidos.

Para que podamos indemnizarle Usted nos tiene que enviar la denuncia hecha ante la policía o autoridades correspondientes en el lugar donde haya ocurrido el robo o el intento de robo. Esta denuncia tiene que incluir el listado y el valor aproximado de los objetos robados o dañados.

No indemnizaremos por:

- el Hurto o simple extravío
- el Robo de los objetos que estén en un vehículo o tienda de campaña
- las partes integrantes o los accesorios de un objeto, de forma independiente (por ejemplo, el cargador del móvil)
- cualquier perjuicio que se pueda producir por el robo o intento de robo, ni porque tercera personas hagan un uso indebido de los objetos robados.

4.5. Demora de Equipaje

Si la compañía transportista se retrasa en entregarle Su Equipaje facturado, pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

¿En qué casos pagaremos?

Cuando la demora es superior a 12 horas o transcurre una noche de por medio.

¿Qué gastos pagaremos?

Los gastos por la compra necesaria de ropa y artículos de higiene imprescindibles.

Para que podamos pagar estos gastos Usted Nos tiene que enviar:

- copia de las facturas de los gastos y el justificante del pago. En las facturas o justificantes de pago debe constar el detalle de los objetos.
- la etiqueta de facturación del Equipaje
- el justificante del retraso emitido por la compañía transportista (P.I.R.)
- el justificante de la compañía transportista que indique que Le han entregado Su Equipaje. Este documento debe indicar la fecha y la hora en que se lo han entregado.

Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario

Si la compañía transportista declara Su Equipaje como perdido definitivamente, restaremos el importe pagado del que Le indemnizaremos por "Pérdida, daños y Robo de Equipaje".

No pagaremos estos gastos cuando el retraso o las compras son en la provincia donde tiene Su Domicilio Habitual.

4.6. Alquiler de Ropa de Etiqueta

Pagaremos los gastos que Usted haya tenido que abonar por alquilar la Ropa de Etiqueta necesaria para asistir a los actos formales o protocolarios a bordo del barco hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.

¿En qué casos pagaremos?

Cuando durante el traslado en un medio de transporte público:

- la compañía de transporte haya perdido o dañado Su Equipaje
- Su Equipaje haya sido robado

Para que podamos pagarle estos gastos nos tiene que enviar:

- la relación detallada y valorada de la Ropa de Etiqueta perdida, dañada o robada
- la etiqueta de facturación del Equipaje
- el justificante de la pérdida o daños emitido por la compañía transportista
- el documento que indica la decisión de la compañía aérea sobre Su caso (si Le han indemnizado o no y cuánto Le han indemnizado)
- las facturas originales del alquiler o copia de las mismas y el justificante de pago. En las facturas o justificantes de pago debe constar el detalle.
- en caso de robo, la denuncia hecha ante la policía o autoridades correspondientes en el lugar donde se ha producido.

Solo pagaremos las cantidades que no hayan sido pagadas por la compañía transportista.

No pagaremos por:

- el hurto,
- el robo del Equipaje que está en un vehículo

Si la compañía transportista declara Su Equipaje como perdido definitivamente, restaremos el importe pagado del que Le indemnizaremos por "Pérdida, daños y robo de Equipaje facturado".

4.7. Pérdida o Robo de documentos de viaje

Si durante Su Viaje Usted pierde los documentos de viaje o se los roban pagaremos los gastos que tenga para obtener nuevos documentos en el lugar donde se encuentre.

Pagaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.



4. EQUIPAJES Y DOCUMENTOS

Contenido de los servicios

¿En qué casos pagaremos?

Cuando los documentos de viaje perdidos o robados sean:

- tarjetas bancarias, cheques bancarios o de viaje,
- pasaporte o documento nacional de identidad,
- visados

¿Qué gastos pagaremos?

Los gastos administrativos para gestionar, obtener y sustituir los documentos que ha perdido o Le han robado. Los documentos deben ser imprescindibles para poder continuar el Viaje.

Para que podamos pagarle Usted Nos tiene que enviar:

- los justificantes del pago de los gastos.
- la denuncia del Robo o de la pérdida de los documentos hecha ante la policía o autoridades correspondientes.

No pagaremos por los inconvenientes que se puedan producir por la pérdida o Robo de los documentos de Viaje, ni porque tercera personas hagan un uso indebido de los mismos.

4.8. Información de trámites para cancelar tarjetas

Le informaremos de las gestiones que tiene que hacer para cancelar una tarjeta bancaria o no bancaria si Usted la pierde o se la roban.

La tarjeta tiene que haber sido emitida por terceros en España.

4.9. Envío de objetos personales

Organizaremos y pagaremos el envío de objetos personales necesarios para Su Viaje cuando:

- los haya olvidado en Su Domicilio Habitual
- los haya olvidado en el lugar de Su Viaje
- se hayan recuperado después de un Robo y Usted ya haya regresado a Su Domicilio Habitual.

Los objetos personales necesarios para el viaje son: lentes, prótesis, gafas, tarjetas de crédito, carnet de conducir, D.N.I. y pasaporte.

Los enviaremos al lugar donde Usted se encuentre (destino de Su Viaje o Domicilio Habitual según el caso).

Pagaremos el envío de un paquete de hasta 10 kg.

4.10. Robo, destrucción o deterioro de los equipajes y objetos personales en el vehículo

Si Su Equipaje o los objetos personales que transporta en el vehículo:

- son robados o
- desaparecen o son dañados después de un accidente de tráfico

Le indemnizaremos hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.

Para que podamos indemnizarle Usted Nos tiene que enviar:

- denuncia ante la policía o autoridades correspondientes o copia del atestado del accidente que incluyan listado y valor aproximado de los objetos robados
- copia del atestado del accidente o de la factura de la reparación del vehículo o peritaje de los daños causados en el vehículo.

No Le indemnizaremos por Hurto ni Robo del Equipaje y objetos que:

- estén fuera del maletero del vehículo
- estén en vehículos que no tengan bandeja posterior que los proteja de ser vistos desde fuera del vehículo.



5. SERVICIOS DE AYUDA EN VIAJE



Lo que proporciona Su contrato



Lo que Su contrato no proporciona

Le prestaremos los siguientes servicios en caso de necesitarlos durante Su Viaje:

- 5.1. Servicio de Información
- 5.2. Gestión administrativa y adelanto de pago de hospital en el Extranjero
- 5.3. Adelanto del importe de la fianza penal exigida en el Extranjero
- 5.4. Pago de los gastos de asistencia jurídica en el Extranjero
- 5.5. Gastos de comunicación

Información Importante

Debe consultar también las Exclusiones Generales que se refieren a todos los servicios del contrato.



Gestión del servicio

Qué debe hacer antes de Su solicitud de asistencia y durante la misma:

Debe seguir las indicaciones que Le hagamos y facilitarnos la información que Le solicitemos.

AYUDA EN VIAJE 24 HORAS



+541153548158

Indíquenos el número de Su adhesión, nombre y apellidos, lugar donde se encuentra y teléfono de contacto.

Infórnenos de la situación en que se encuentra y del tipo de asistencia que necesita.



Documentación que debe facilitarnos:

- Copia de las facturas de los gastos y el justificante del pago. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario.
- Cualquier documento que Le solicitemos para poder gestionar Su caso.





5. SERVICIOS DE AYUDA EN VIAJE

Contenido de los servicios

5.1. Servicio de Información

Le ofrecemos un servicio de información durante las 24 horas todos los días del año.

¿Qué tipo de información le podemos facilitar?

- información turística,
- información sobre formalidades administrativas,
- información médica sobre vacunas y requisitos médicos para viajar,
- información de condiciones de viaje y de vida local,
- información de medios de transporte, alojamientos, restaurantes, centros comerciales, centros de ocio y otros similares,
- información relacionada con el vehículo como talleres, gasolineras, compañías aseguradoras.

5.2. Gestión administrativa y adelanto de pago de hospital en el Extranjero

Si tiene que ingresar en un centro médico durante Su Viaje, Le ayudaremos a gestionar los trámites administrativos necesarios.

Si además Le solicitan una garantía de pago y/o un pago por adelantado Le adelantaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada si Usted** no tiene otro medio para hacerlo.

En todos los casos Le solicitaremos algún tipo de aval o garantía de cobro para adelantarle el dinero.

5.3. Adelanto del importe de la fianza penal exigida en el Extranjero

Si durante Su Viaje por el Extranjero necesita pagar una fianza penal, Le adelantaremos **hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada**.

El motivo para esta fianza tiene que ser porque Usted haya sido encarcelado o procesado por un accidente de circulación en el Extranjero.

En todos los casos le solicitaremos algún tipo de aval o garantía de cobro para adelantarle el dinero.

5.4. Pago de los gastos de asistencia jurídica en el Extranjero

Si durante Su Viaje por el Extranjero tiene un accidente de circulación y necesita asistencia jurídica, pagaremos hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada.

¿Qué gastos pagaremos?

Los honorarios de abogado y procurador que Usted necesite.

Si Usted ya tiene este servicio en la póliza de seguro del vehículo, consideramos este pago como un adelanto. Cuando Usted reciba el pago de la compañía de seguro del vehículo tendrá que devolvernos la cantidad que Le hemos adelantado.

5.5. Gastos de comunicación

Le pagaremos hasta el límite correspondiente a la modalidad contratada por los gastos que Usted tenga para ponerse en contacto con nosotros cuando necesite asistencia. Estos gastos son los relativos a llamadas telefónicas, faxes o trámites similares.

Para que podamos pagarle estos gastos Usted Nos tiene que enviar copia de las facturas y el justificante del pago. Nos reservamos el derecho a solicitar los originales si lo consideramos necesario. En las facturas o justificantes debe constar el detalle.

Aviso Importante

No gestionaremos los servicios si Usted viaja a un país, región o área a los que una autoridad gubernamental de Su país de Domicilio Habitual haya recomendado no viajar o solo viajar en caso indispensable.

A menos que quede incluido expresamente en el servicio correspondiente, quedan excluidos de los mismos, los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivados de:

1. Hechos ocurridos con anterioridad al inicio del contrato.
 2. Actos fraudulentos del Usuario o sus causahabientes
 3. Enfermedades, lesiones o afecciones preexistentes o crónicas, padecidas por Usted antes de la contratación de los servicios de asistencia en Viaje que se manifiesten:
 - antes del inicio del Viaje y necesite anularlo por este motivo o
 - en el transcurso del Viaje y necesite asistencia médica por este motivo
- Esta exclusión no será de aplicación si ha contratado el módulo de Preexistencias.
4. Enfermedades mentales, revisiones médicas de carácter preventivo (chequeos), curas termales, cirugía estética y aquellos casos en que el Viaje tenga por objeto recibir tratamiento médico o intervención quirúrgica, tratamientos de medicinas alternativas (homeópatas, naturistas, etc.), los gastos derivados de tratamientos fisioterapéuticos y/o rehabilitadores así como aquellos afines a estos.
 5. Su suicidio, intento de suicidio o autolesiones.
 6. Epidemias; Pandemias; enfermedades infecciosas de aparición repentina, a gran escala y propagación rápida en la población. También están excluidas las Cuarentenas derivadas de cualquiera de las causas descritas.
 7. Enfermedades provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.
 8. Las enfermedades o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hayan sido prescritos por un médico.
 9. El diagnóstico, seguimiento y tratamiento del embarazo, interrupción voluntaria del mismo y partos, excepto cuanto se trate de atención urgente y siempre anterior a la semana 26 de gestación.
 10. El traslado sanitario de enfermos o heridos originado por afecciones o lesiones que puedan ser tratadas "in situ".
 11. Renuncia, retraso o adelanto voluntario por Su parte al traslado sanitario propuesto por Nosotros y acordado por Nuestro servicio médico.

12. Los gastos de gafas y lentillas, así como la adquisición, implantación-sustitución, extracción y/o reparación de prótesis (entendiendo por prótesis todo elemento que sustituya o restituya la funcionalidad de un órgano o parte del cuerpo), piezas anatómicas, material de osteosíntesis y material ortopédico con un coste superior a 100 dólares.

13. Endodoncias, reconstrucciones estéticas de tratamientos dentales anteriores, prótesis, fundas e implantes dentales.

14. En caso de anulación del Viaje, se excluye cualquier Enfermedad de carácter no grave, excepto las expresamente cubiertas.

15. Queda particularmente excluido el reembolso de los gastos médicos quirúrgicos y farmacéuticos cuyo importe sea inferior a 50 euros.

16. Rescate de personas en montaña, sima, mar o desierto.

17. Actos de imprudencia temeraria o negligencia grave; los gastos que se deriven de actos delictivos y de Su participación en apuestas, en desafíos, o en riñas, excepto los casos de legítima defensa y/o cuando esté en riesgo Su vida.

18. Consecuencias derivadas de conducir vehículos por vías no ordinarias o no adecuadas para la circulación.

19. Su participación como profesional de cualquier actividad deportiva.

20. Las consecuencias derivadas de la práctica de deportes de invierno .

21. La práctica de cualquier actividad deportiva y/o de aventura, de forma profesional o por la que se reciba remuneración (incluidos los entrenamientos). También se excluyen estas prácticas cuando el Usuario participe en competiciones oficiales o federadas.

Está excluida también como aficionado, la práctica de cualquier deporte o actividad recreativa peligrosos o de alto riesgo, como los indicados a continuación o similares:

- Conducción de vehículos a motor en carreras o rallies
- Embarcaciones a motor sin conductor
- Excursiones en moto de Trail, Quad y ATV
- Boxeo, halterofilia, lucha (en sus distintas clases), artes marciales
- Alpinismo de cualquier tipo, montañismo, vía ferrata, escalada acceso a glaciares, espeleología, rafting, hidrospeed, barranquismo, rappel, psicobloc, piragüismo en aguas bravas, busbob, hidrobob, ultratrabe
- Cualquier deporte realizado a más de 3.500 metros de altitud
- Deportes náuticos, subacuáticos y de submarinismo; descenso de cañones,

EXCLUSIONES GENERALES

esquí acuático, pesca submarina, espeleobuceo, surf, kite surf / Fly surf, body board, jet ski, barefoot sailing

- Free ride, descenso en bicicleta, free ride mountain bike, duatlón, triatlón, roller ski en carreteras de montaña, half pipe
- Ultratrails
- Slackline, highline, rap jumping, puenting, saltos desde acantilados, coasteering, parkour
- Kitebuggy, parasailing
- Canicross
- Caza
- Hípica, polo, hockey sobre hielo
- Deportes aéreos en general (como paracaidismo, parapente, ala delta, la ascensión en globo, aerostación, vuelo libre, vuelo sin motor o similares)
- Toreo, capeas, encierro de reses bravas y cualquier participación en espectáculos taurinos;

En general se excluye cualquier deporte o actividad recreativa claramente peligrosos o de alto riesgo.

22. El Hurto o simple extravío de los objetos, el dinero, las joyas, los documentos y el Robo de equipajes u objetos personales que se encuentren en vehículos o tiendas de campaña.
23. No indemnizaremos de forma independiente las partes que componen un objeto o los accesorios de este.
24. No indemnizaremos los perjuicios derivados de la pérdida o Robo de los objetos de valor mencionados o de su utilización indebida por terceras personas.
25. Queda excluido el reembolso de los gastos de emisión del pasaporte si no presenta justificante emitido por el consulado del país donde se produjo la pérdida.
26. Overbooking, excepto para lo que indicamos en el servicio "Demora de viaje por overbooking en medio de transporte aéreo".
27. Quedan excluidas las indemnizaciones por demoras producidas en vuelos no regulares.
28. Cualquier hecho consecuencia de que Usted no haya facturado en el punto de salida cuando debería haberlo hecho.
29. Queda expresamente excluida cualquier causa que motive que Usted tenga que cancelar el Viaje contratado si no está descrita como causa cubierta en el artículo correspondiente.
30. Cancelación del Viaje por falta de vacuna, que no pueda vacunarse o que no pueda

seguir el tratamiento médico necesario para viajar a determinados países.

31. Que no presente u olvide los documentos necesarios para viajar, tales como pasaporte, visado (salvo la no concesión por causas injustificadas), billetes o carnets y/o que estén caducados.
32. Cualquier circunstancia meteorológica que implique no poder realizar la actividad prevista para el servicio, excepto para la cobertura de declaración oficial de zona catastrófica.
33. Cualquier causa que no pueda demostrar mediante todos los documentos que justifiquen el motivo de la cancelación del Viaje, curso o actividad.
34. Cancelación por cualquier Enfermedad de carácter no grave, excepto las expresamente indicadas.
35. Guerras, manifestaciones, insurrecciones, movimientos tumultuosos populares, actos de Terrorismo, Sabotajes y Huelgas, estén o no declaradas oficialmente.
36. La transmutación del núcleo del átomo, así como de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas atómicas.
37. Movimientos telúricos, inundaciones, erupciones volcánicas y, en general, los que procedan del desencadenamiento de las fuerzas de la naturaleza. Cualquier otro fenómeno de carácter catastrófico extraordinario o acontecimiento que por su magnitud o gravedad sean calificados como catástrofe o calamidad.
38. Su deseo de no viajar o de no estar disfrutando de su Viaje.
39. Cualquier persona que no figure en la contratación de los servicios de asistencia en Viaje.
40. No cumplir con las leyes o normativas que estén vigentes en el momento en que ocurra el suceso.



Aclaración Importante

El objeto de este contrato es proporcionar los servicios únicamente a los Usuarios. Compruebe que todas las personas que viajan disponen de un contrato de servicios que les proporcione todos los servicios de acuerdo a Sus necesidades.

Esto incluye aquellos casos en que Usted haya pagado por costes adicionales. Por ejemplo, Usted ha pagado Sus gastos de alojamiento y los de otra persona que no es Usuario. Si tenemos que pagarle estos gastos solo Le abonaremos los correspondientes a Usted.

La única excepción es si Usted sufre un Accidente o Enfermedad Imprevista durante el Viaje y Nuestro servicio médico autoriza que una persona permanezca con Usted.

Legislación y jurisdicción

Usted como Usuario y Nosotros como Gestor del Servicio nos sometemos a la legislación y jurisdicción de Su país de residencia.

Será juez competente para el reconocimiento de las acciones derivadas del contrato de servicios el de Su Domicilio habitual



TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Gestor del Servicio le informa de que todos los datos de carácter personal que Usted proporcione serán incluidos en un fichero del que es responsable el mismo, para poder gestionar los servicios y cualquier reclamación relacionada.

Los datos podrán ser utilizados:

- por parte del Gestor del Servicio o por otras compañías de servicios con propósitos de subrogación,
- por proveedores de asistencia médica de urgencia designados por el Gestor del Servicio que estén especializados en la gestión de siniestros,
- por otros proveedores de servicios contratados por el Gestor del Servicio para asistir en la administración de los servicios y en general para cualquier supuesto necesario para el mantenimiento de la relación contractual.

Con respecto a Sus datos personales:

- El Gestor del Servicio considera que Sus datos personales son privados y confidenciales y se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos. A este propósito, el Gestor del Servicio adoptará las medidas de seguridad necesarias para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado a dichos datos, habida cuenta, en todo momento, del estado de la tecnología.

- El Prestador del Servicio podrá ceder sus datos a:
 - (a) otras compañías de Europ Assistance, o
 - (b) proveedores de servicios designados por Nosotros, o
 - (c) autoridades competentes,

siempre que dicha cesión sea realizada de acuerdo con las leyes y normativas aplicables y limitada a lo estrictamente necesario para la prestación de los servicios.

El Prestador del Servicio podrá acceder a Sus datos personales y cederlos en caso de imperativo legal y con buena fe si dicha acción es necesaria para:

- (a) cumplir con la ley o un proceso legal contra el Prestador del Servicio,
- (b) proteger y defender sus derechos y propiedad incluyendo, sin carácter limitativo, la seguridad e integridad de su red;
- (c) actuar bajo circunstancias urgentes para proteger la seguridad personal de los Usuarios de sus servicios o miembros del público.

Puede ejercer sus derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación u oposición) dirigiéndose por correo postal a Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión, S.A.U., Att. Delegado Protección de Datos, Paseo de la Castellana, 130. 28046 Madrid, España.

Si el Usuario se opone a la cesión o tratamiento de sus datos personales, el contrato de prestación de servicios quedará nulo debido a la incapacidad del Prestador del Servicio de gestionar los servicios o reclamaciones relacionadas.

CRUCEROS LATAM ASISTENCIA Y ANULACIÓN

SERVICIOS	LÍMITES POR PERSONA	
1. ASISTENCIA MÉDICA		
1.1. Gastos médicos fuera del país de <u>Domicilio Habitual</u>		
- en tierra firme	150.000 USD	3.000 USD
- a bordo del <u>Crucero</u>	7.500 USD	Incluido
1.2. Gastos médicos en el país de <u>Domicilio Habitual</u>		
- en tierra firme	3.000 USD	6.000 USD
- a bordo del <u>Crucero</u>	1.500 USD	200 USD/día
1.3. Gastos Odontológicos	500 USD	50 USD/día
1.4. Traslado a hospital en caso de urgencia		
- en tierra firme	Incluido	
- desde el barco	5.000 USD	
1.5. Prolongación de estancia en hotel por <u>Enfermedad o Accidente</u> (máximo 14 días)	145 USD/día	
1.6. Orientación médica telefónica	Incluido	Incluido
1.7. Traslado sanitario de enfermos y heridos	Incluido	
- Si no lo organizamos <u>Nosotros</u>	6.000 USD	
1.8. Regreso al domicilio de los <u>Acompañantes</u>	Incluido	
1.9. <u>Acompañante</u> de menores o de personas dependientes	Incluido	
1.10. Olvido de medicamentos	200 USD	
1.11. Reincorporación al plan de <u>Viaje</u>	Incluido	
1.12. Estancia reincorporación al plan de <u>Viaje</u> (máximo 1 día)	200 USD	
1.13. Prolongación de estancia en hotel de <u>Acompañante</u> "in situ" (máximo 10 días)	200 USD/día	
1.14. Desplazamiento de <u>Acompañante</u> "in situ" (máximo 10 días)	25 USD/día	
1.15. Traslado de una persona para acompañar al <u>Usuario</u> hospitalizado	Incluido	
1.16. Gastos de estancia de una persona para acompañar al <u>Usuario</u> hospitalizado (máximo 10 días)	200 USD/día	
1.17. Gastos estancia en clínica del <u>Acompañante</u> (máximo 10 días)	200 USD/día	
1.18. Gastos de hospitalización del <u>Acompañante</u> desplazado		
1.19. Traslado de restos mortales		
- Si no lo organizamos <u>Nosotros</u>	6.000 USD	
1.20. <u>Acompañante</u> de restos mortales (máximo 10 días)		
1.21. Indemnización por hospitalización (máximo 6 días)		
2. INTERRUPCIÓN DE VIAJE		
2.1. Anulación de viaje no iniciado		25.000 USD
- Límite máximo por reserva		50.000 USD
2.2. Interrupción de viaje		1.000 USD
3. INCIDENCIAS EN VIAJES Y VUELOS		
3.1. Servicio telefónico de intérprete en el <u>Extranjero</u>		Incluido
3.2. Gastos de apertura y reparación de cofres y cajas de seguridad		100 USD
3.3. Pérdida de llaves de la vivienda habitual		100 USD
3.4. Reembolso de gastos por demora de viaje		200 USD
3.5. Pérdida del medio de transporte por accidente in-itineris		300 USD
3.6. Extensión de viaje obligada (máximo 5 días)		200 USD/día
3.7. Pérdida de conexión de vuelo		300 USD
3.9. Demora de viaje por "overbooking" en medio de transporte aéreo		300 USD
3.9. Compensación de servicios		300 USD
3.10. Regreso del <u>Usuario</u> en caso de defunción de un <u>Familiar Directo</u>		Incluido
3.11. Regreso del <u>Usuario</u> en caso de hospitalización de un <u>Familiar Directo</u>		Incluido
3.12. Regreso anticipado por <u>Siniestro</u> grave		Incluido
3.13. Pérdida de visitas		75 USD
3.14. Transporte alternativo por pérdida de enlaces		300 USD
4. EQUIPAJES Y DOCUMENTOS		
4.1. Búsqueda y localización de <u>Equipaje</u>		Incluido
4.2. Pérdida, daños y <u>Robo</u> de <u>Equipaje</u> facturado		1.500 USD
4.3. Daños y <u>Robo</u> de <u>Equipaje</u> no facturado		750 USD
4.4. <u>Robo</u> de <u>Objetos</u> de valor		750 USD

CRUCEROS LATAM ASISTENCIA Y ANULACIÓN

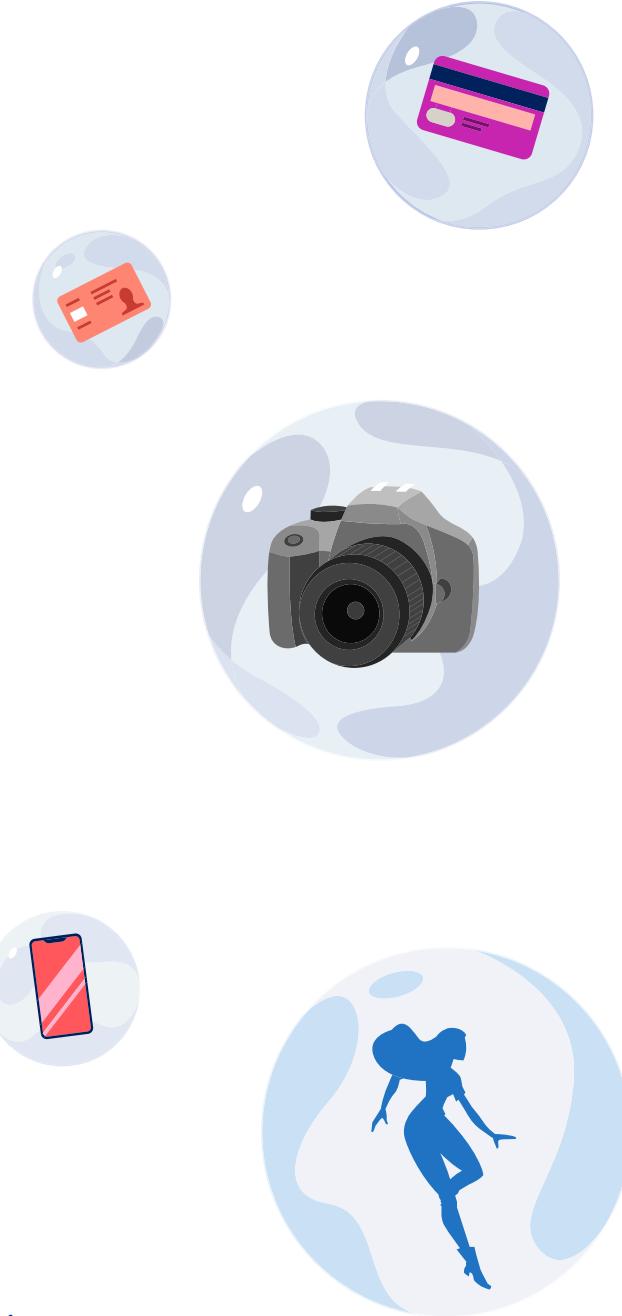
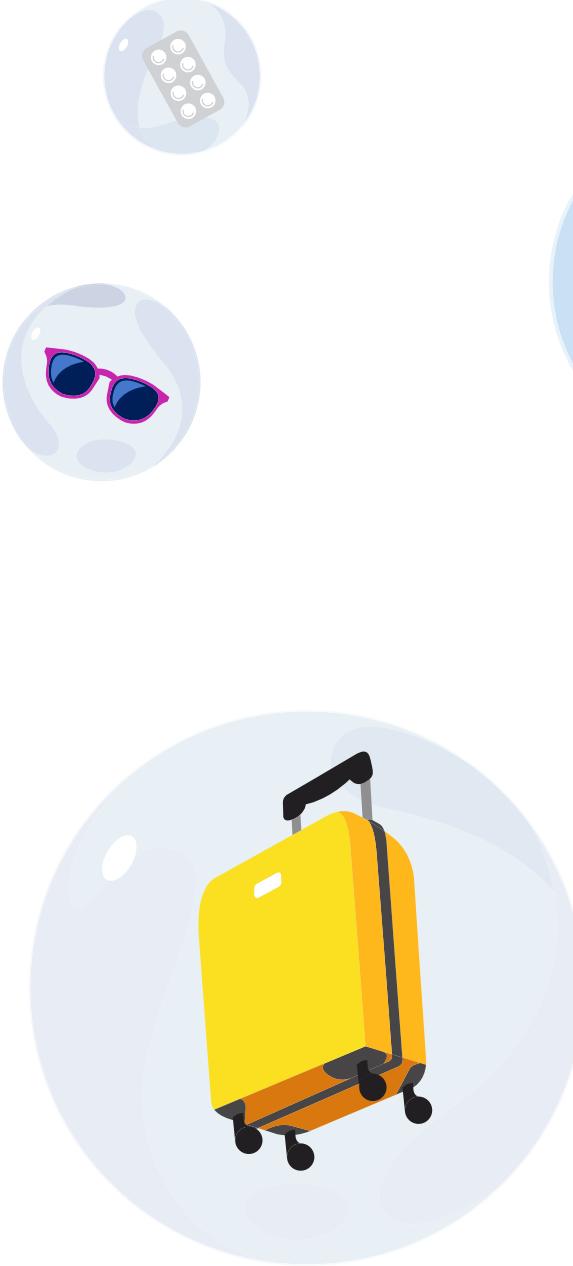
SERVICIOS

LÍMITES POR PERSONA

4.5. Demora de <u>Equipaje</u>	300 USD
4.6. Alquiler de <u>Ropa de Etiqueta</u>	300 USD
4.7. Pérdida o <u>Robo</u> de documentos de viaje	200 USD
4.8. Información de trámites para cancelar tarjetas	Incluido
4.9. Envío de objetos personales	Incluido
4.10. <u>Robo</u> , destrucción o deterioro de los equipajes y objetos personales en el vehículo	750 USD

5. SERVICIOS DE AYUDA EN VIAJE

5.1. Servicio de información	Incluido
5.2. Gestión administrativa y adelanto de pago de hospital en el <u>Extranjero</u>	3.000 USD
5.3. Adelanto del importe de la fianza penal exigida en el <u>Extranjero</u>	3.000 USD
5.4. Pago de los gastos de asistencia jurídica en el <u>Extranjero</u>	3.000 USD
5.5. Gastos de comunicación	Incluido



 **europ**
assistance
you live we care

EUROP ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A.U.
Paseo de la Castellana, 130. 28046 Madrid

A-81098600 – Inscripción Registro Mercantil de Madrid el 13-09-2018
Tomo 28.039, Folio 101, Sección 8, Hoja M-148137