

LLOYD'S

Qover

bunq Elite

Seguro de viaje

Condiciones generales

Fecha de versión: 01/07/2025

El presente documento, el programa y cualesquiera endosos adjuntos constituyen su **certificado**.

Este documento detalla las condiciones del **certificado** entre **usted** y **nosotros** y

debe conservarse en un lugar seguro.

Lea atentamente todo el documento, que se encuentra dividido en varios artículos. Es importante que **usted** cumpla con **sus** obligaciones en virtud de cada artículo y del seguro en su conjunto.

REDACCIÓN DEL CERTIFICADO

CONTENIDO

Artículo 1	El certificado del seguro
Artículo 2	Significado de los términos
Artículo 3	Límites geográficos
Artículo 4	Elegibilidad
Artículo 5	Periodo del seguro
Artículo 6	Asistencia médica y de viaje
Artículo 7	Gastos médicos de urgencias, evacuación y repatriación
Artículo 8	Responsabilidad civil
Artículo 9	Equipaje, dinero y documentos de viaje
Artículo 10	Cancelación y acortamiento del viaje
Artículo 11	Inconveniencias de viaje
Artículo 12	Exención de franquicia en alquiler de vehículos
Artículo 13	Resumen de prestaciones , límites de responsabilidad y franquicias
Artículo 14	Condiciones generales
Artículo 15	Exclusiones generales
Artículo 16	Solicitar ayuda de emergencia
Artículo 17	Cómo presentar una reclamación
Artículo 18	Procedimiento de queja
Artículo 19	Otras disposiciones

Si necesita asistencia médica de urgencia

Llame al:

+31 20 808 0723

(Si necesita una ambulancia u otro servicio local de urgencias, póngase primero en contacto con los servicios locales de urgencias).

Artículo 1: EL CERTIFICADO DEL SEGURO

- 1.1 Este **certificado** constituye un contrato del seguro. Este documento incluye los detalles de la cobertura y las condiciones y exclusiones relativas a cada **titular de la cuenta**, y constituye la base sobre la que se resolverán todas las reclamaciones.
- 1.2 Como contraprestación por el pago de la prima por parte del **asegurado**, el **titular de la cuenta** tiene derecho al pago de las **prestaciones y servicios** cubiertos por el presente **certificado**, durante el **periodo del seguro**, dentro de los límites geográficos, y de conformidad a las condiciones y exclusiones.
- 1.3 Las **prestaciones** están suscritas por determinados **aseguradores** de Lloyd's. Lloyd's está autorizado y regulado por el Banco Nacional de Bélgica (NBB) y regulado por la Autoridad de Servicios y Mercados Financieros (FSMA).
- 1.4 Los **servicios** son prestados o concertados por **International SOS**. En ciertos casos, cuando **International SOS** concierte servicios de asistencia, el **titular de la cuenta** asumirá el coste de dichos **servicios**.
- 1.5 Este **certificado** se regirá e interpretará conforme a la legislación de Países Bajos, y los tribunales de Países Bajos tendrán jurisdicción exclusiva en toda disputa que surja en virtud del mismo, a menos que los **aseguradores** acuerden lo contrario por escrito.

Artículo 2: SIGNIFICADO DE LOS TÉRMINOS

Los términos o expresiones que se muestran a continuación y que aparecen en negrita en este **certificado** tendrán el siguiente significado dondequiera que aparezcan:

Por **accidente** se entenderá todo suceso repentino, inesperado, externo y específico que ocurra en un momento y lugar identificables durante un **viaje** y que produzca una **lesión corporal**.

Por **acto de terrorismo** se entenderá todo acto, incluido pero no limitado al uso de la fuerza o violencia y/o amenaza de la misma, de cualquier persona o grupo(s) de personas, ya sea solo o en nombre de o en conexión con cualquier organización(es) o gobierno(s), cometido con fines o razones políticas, religiosas, ideológicas o similares, incluida la intención de influir en cualquier gobierno y/o atemorizar al público, o a cualquier parte del público.

Administrador de reclamaciones hará referencia a **Qover**, empresa autorizada a gestionar las peticiones y reclamaciones de los **titulares de la cuenta** en nombre del **asegurador** de este **certificado**.

Por **afección de salud preexistente** se entenderá cualquier **enfermedad**, defecto, dolencia física o afección, incluidas sus secuelas o complicaciones que, en opinión de un **médico debidamente cualificado**, pueda estar razonablemente relacionada con la misma o por la que el **titular de la cuenta** esté recibiendo o haya recibido tratamiento, asesoramiento o pruebas médicas antes del **viaje** o por la que el **titular de la cuenta** esté recibiendo o haya recibido tratamiento, asesoramiento o pruebas médicas de un médico, dentista, quiropráctico, fisioterapeuta o naturópata durante los 2 años anteriores a que **usted** sea **titular de la cuenta** y/o antes de la reserva o inicio del **viaje**. Esto incluye enfermedades médicas o dentales crónicas o en curso de las que **usted** tuviera constancia o de las que **usted** pudiera esperar tener constancia y que pudieran dar lugar a una reclamación en virtud de este **certificado**.

Por **afección médica** se entenderá una afección que, en opinión de un **médico de International SOS**, requiera tratamiento médico de emergencia para impedir la muerte o un deterioro grave de la salud del **titular de la cuenta** o de su **socio comercial cercano**. Para determinar si existe tal afección, el **médico de International SOS** puede considerar la ubicación geográfica del **titular de la cuenta**, la naturaleza de la emergencia médica y la disponibilidad local de atención o instalaciones médicas apropiadas.

Por **asalto/agresión** se entenderá toda violencia física o amenaza de violencia cometida por un tercero (una persona que no sea un **familiar** o compañero de viaje) con la intención de quitarle a **usted sus** pertenencias.

Asegurado hará referencia a **bunq B.V, Países Bajos**.

Aseguradores/nosotros/nuestro hará referencia a determinados **aseguradores** de Lloyd's Europa.

Por **bolso/billetera** se entenderá **su** bolso, cartera, maletín, billetera, monedero o tarjetero.

Por **certificado** se entenderá el presente certificado de seguro.

Se entenderá por **compañía de transporte** cualquier transporte público por carretera, ferrocarril, mar o aire con un transportista autorizado que opere un servicio de pasajeros regular y/o chárter en el que **usted** tenga una reserva para viajar.

Cónyuge hará referencia a la esposa/esposo legal del **titular de la cuenta** o, si el **titular de la cuenta** no está casado, la pareja de hecho o registrada del **titular de la cuenta** que conviva con el **titular de la cuenta** en el mismo domicilio.

Por **cuenta** se entenderá todo plan de pago bunq Elite válido y activado emitido por el **asegurado** en el que se hayan incorporado las **prestaciones y servicios** del presente certificado.

Por **dinero** se entenderán las monedas, billetes de banco, giros postales y bancarios, cheques de viaje y otros cheques, sellos postales actuales, cartas de crédito, billetes de entrada y de viaje, tarjetas de crédito y de prepago, cupones o vales, todos ellos con fines privados.

Por **dispositivos electrónicos portátiles** se entenderá su teléfono móvil, dispositivos de comunicación portátiles y cámaras que lleve **consigo** o en **su bolso/cartera**.

Por **documentos cubiertos** se entenderá su pasaporte, documento nacional de identidad, permiso de conducir y documentos de matriculación del vehículo.

Por **documentos de viaje** se entenderá cualquier documento de identidad válido expedido por un gobierno u organización internacional para facilitar el movimiento de personas o pequeños grupos de personas a través de fronteras internacionales, en virtud de los acuerdos internacionales.

Por **enfermedad** se entenderá cualquier deterioro repentino e inesperado de la salud, que se manifieste por primera vez durante el **viaje** y que así lo confirme un **médico debidamente cualificado** y reconocido por un **médico de International SOS**.

Por **equipaje** se entenderá la ropa, el equipaje y otros bienes personales que pertenezcan al **titular de la cuenta** o de los que este sea responsable, y que sean llevados por el **titular de la cuenta** en un **viaje** o adquiridos por el **titular de la cuenta** durante un **viaje**.

Familia hará referencia al **cónyuge** y los **hijos a cargo**.

Por **familiar** se entenderá el **cónyuge**, la madre, la suegra, el padre, el suegro, la hija, la nuera, el hijo, el yerno (incluida la hija o el hijo legalmente adoptados), el hermano, el cuñado, la hermana, la cuñada, el abuelo, la abuela, el nieto, la nieta o el prometido(a) del **titular de la cuenta**.

La **fecha de entrada en vigor** hará referencia al 01 de julio de 2025.

La **fecha de vencimiento** hará referencia al 30 de junio de 2027.

Por **gastos médicos** se entenderán todos los costes razonables en los que se incurra necesariamente fuera del **país de residencia principal del titular de la cuenta** para obtener tratamiento hospitalario, quirúrgico u otro tratamiento de diagnóstico o de recuperación administrado o prescrito por un **médico debidamente cualificado**.

Hijo/hijos a cargo hará referencia a los hijos, hijastros o hijos legalmente adoptados del **titular de la cuenta** que sean

- i) solteros, y;
- ii) que vivan con el **titular de la cuenta** (a no ser que residan en otro lugar mientras cursan estudios a tiempo completo) y;

iii) que sean menores de 19 años (o estrictamente menores de 25 años si son legal y económicamente dependientes y cursan estudios a tiempo completo).

Por **inclusión obligatoria** se entenderá la provisión automática de **prestaciones y servicios** a los **titulares de la cuenta** cuando las **prestaciones y servicios** no se ofrezcan con carácter opcional.

Por **incumplimiento** se entenderá toda infracción de las obligaciones de cualesquiera **partes** o cualquier acto, omisión, acto negligente o declaración de cualesquiera **partes**, sus empleados, agentes o subcontratistas y a partir del cual surja responsabilidad de la **parte** incumplidora frente a la otra.

International SOS hará referencia al proveedor de asistencia 24/7, International SOS Assistance (UK) Ltd, Building 4, Chiswick Park, 566 Chiswick High Road, Londres, W4 5YE, Reino Unido.

Por **llaves cubiertas** se entenderá las llaves de su vivienda principal y de su vehículo en su **país de residencia principal**.

Por **lesión corporal** se entenderá lesión física identificable o muerte, que sea causada por un **accidente**.

Médico debidamente cualificado hará referencia a cualquier profesional médico que esté registrado o autorizado para ejercer la medicina o la odontología en virtud de las leyes del país en el que ejerza, distinto al del **titular de la cuenta** o del **familiar**.

Médico de International SOS hará referencia a los médicos designados por los centros de asistencia de **International SOS** en todo el mundo.

Por **objetos de valor** se entenderá joyas, oro, plata, artículos hechos de o que contengan metales preciosos o artículos de piedras preciosas o semipreciosas, relojes, pieles, equipos de audio, vídeo, informática, televisión y telecomunicaciones (incluidos teléfonos móviles, discos compactos, discos de vídeo digitales, cintas, películas, casetes, cartuchos, pilas y auriculares), juegos electrónicos, consolas/ordenadores portátiles y juegos, reproductores iPod/MP3/MP4 y equipos asociados, telescopios, prismáticos, equipos deportivos/de actividades (excluidos los equipos de deportes de invierno) y equipos fotográficos únicamente.

Por **objeto(s) personal(es)** se entenderá cada una de **sus** maletas, portaequipajes y recipientes similares (incluido su contenido) y los artículos que **usted** lleve puestos o lleve (incluidos **sus objetos de valor** y **documentos de viaje**) en su **vehículo de alquiler**.

El **Cargar Parcialmente** implica que debe pagar la totalidad del alojamiento, el transporte o el vehículo de alquiler (o cualquier depósito relacionado) con la Tarjeta cubierta. Por ejemplo, pagar solo las tasas hoteleras o los billetes de avión no cumple los requisitos de elegibilidad.

Por **país de residencia principal** se entenderán Países Bajos, Alemania, Francia, España, Irlanda, Bélgica o Italia, donde el **titular(es) de la cuenta** tenga(n) su residencia principal.

Por **parte** se entenderá una parte de este contrato de seguro.

Por **periodo de seguro** se entenderá el periodo comprendido entre la **fecha de entrada en vigor** y la **fecha de vencimiento**.

Por **posesiones personales** se entenderán las llaves cubiertas, los documentos cubiertos, el bolso/billetera y los dispositivos electrónicos portátiles.

Por **prestaciones** se entenderán las prestaciones proporcionados por los **aseguradores** de conformidad con las condiciones de este **certificado**, tal y como se establece en los artículos 7 a 12, inclusive.

Por **Qover** se entenderá Qover SA, agente de seguros belga no vinculado, que opera en régimen de prestación libre de servicios y está registrado en la Autoridad de Mercados y Servicios Financieros de Bélgica con el código 0650.939.878 y domicilio social en Rue du Commerce 31, 1000 Bruselas.

Por **servicios** se entenderá la asistencia 24 horas y otros servicios de emergencia asociados que prestará **International SOS**, tal y como se describe en el artículo 6 del presente **certificado**.

Socio comercial cercano hará referencia a cualquier persona cuya ausencia del negocio durante uno o más días completos a la vez que **su viaje** impida la correcta continuación de dicho negocio.

Se entenderá por **Tarjeta** una tarjeta de pago física o virtual válida y activada, emitida por el Titular de la Póliza, en la que se han incorporado los Beneficios y Servicios de este Certificado. Por **titular(es) de la cuenta** se entenderá toda persona menor de 76 (setenta y seis) años que sea titular de una **cuenta** de cobertura válida emitida por el **asegurado** y su **familia**.

Usted/su se referirá al **titular de la cuenta**.

Por **vehículo de alquiler** se entenderá un turismo de cuatro ruedas propiedad de una empresa o agencia de alquiler autorizada, que **usted** haya acordado alquilar con ellos de conformidad con las condiciones de **su** contrato de alquiler.

Por **viaje** se entenderán los primeros 90 días (con un máximo de 180 días de viaje en cualquier periodo de 12 meses) de cualquier viaje (de negocios o de ocio) que tenga lugar durante el **periodo de seguro**. Se considerará que el **viaje** comienza con la salida del **titular de la cuenta** del domicilio en el que dicho **titular de la cuenta** reside habitualmente y finalizará cuando regrese a su domicilio. Los viajes que se realicen únicamente por el interior del país de residencia solo estarán cubiertos si **usted** viaja al menos 100 kilómetros desde su domicilio o si ha reservado transporte o alojamiento con antelación. Tenga en cuenta que si **su** viaje supera la duración máxima, las prestaciones no se aplicarán a ninguna parte de dicho viaje.

Artículo 3: LÍMITES GEOGRÁFICOS

3.1 Los **servicios** y **prestaciones** descritos en el presente **certificado** se prestan en todo el mundo.

Artículo 4: ELEGIBILIDAD

4.1 Solo los **titulares de cuenta** que no hayan cumplido 76 (setenta y seis) años en la **fecha de entrada en vigor** o en la(s) fecha(s) de renovación serán elegibles para los **servicios** y/o **prestaciones** de este seguro.

4.2 El **titular de la cuenta** es elegible para los **servicios** y/o **prestaciones** de conformidad con las condiciones del presente **certificado** o cualquier otro criterio de elegibilidad establecido por escrito por el **asegurado**, con el acuerdo previo de los **aseguradores** y/o **International SOS**.

- 4.3 El **Cónyuge** y los **Hijos a cargo** sólo están cubiertos cuando viajan con el **Titular de la cuenta**.
- 4.4 Los **servicios y prestaciones** proporcionados a los **titulares de la cuenta** serán con carácter de **inclusión obligatoria**.
- 4.5 El **Titular de la Cuenta** debe, antes del inicio del **Viaje**, al menos **Cargar Parcialmente** el **Viaje** a la **Tarjeta** cubierta y no debe tener ninguna interrupción de membresía desde el momento de la reserva del **Viaje** hasta el final del mismo.
- 4.6 **Su viaje** se ajusta a la definición de **viaje** y no supera los 90 días consecutivos y los 31 días consecutivos para la cobertura proporcionada en virtud del artículo 12: Exención de franquicia en alquiler de vehículos. Si **su viaje** supera la duración máxima, las **prestaciones** no se aplicarán a ninguna parte de dicho **viaje**.

Artículo 5: PERIODO DEL SEGURO

- 5.1 El presente **certificado** comenzará en la **fecha de entrada en vigor** y permanecerá en vigor hasta la **fecha de vencimiento**.

Cualquiera de las **partes** podrá rescindir de inmediato el presente **certificado** mediante notificación por escrito a la otra **parte** en caso de que:

- (i) la otra **parte incumpla** con el desempeño o la observancia de cualquiera de los pactos o disposiciones sustanciales del presente certificado y dicha **parte** no haya subsanado dicho **incumplimiento** o contravención en el plazo de 30 (treinta) días a partir de la recepción de la notificación por escrito de dicho **incumplimiento** o contravención; o
 - (ii) cualquier representación o garantía sustancial realizada por la otra **parte** sea falsa o no veraz en el momento de su realización; o
 - (iii) la otra **parte** realice una cesión general en beneficio de los acreedores o se apruebe una resolución o se presente una petición contra la otra **parte** para su liquidación, disolución o para el nombramiento de un liquidador, síndico, fideicomisario, administrador judicial o funcionario similar de la totalidad o de una parte sustancial de sus activos o si se ejecuta o se emprende cualquier tipo de acción contra cualquiera de sus activos.
- 5.2 En caso de rescisión o vencimiento del presente **certificado**, ambas **partes** quedarán liberadas de toda responsabilidad futura en la fecha de rescisión o en la **fecha de vencimiento**, según proceda.
- 5.3 Todos los **titulares de la cuenta** tienen derecho a los **servicios y prestaciones** a partir de la fecha de activación de su **cuenta**, siempre que hayan aceptado las condiciones del seguro.
- 5.4 El derecho a los **servicios y prestaciones** cesará automáticamente en la fecha de rescisión de la **cuenta del titular**.
- 5.5 La elegibilidad del **titular de la cuenta** a los **servicios y prestaciones** cesará en la primera de las siguientes fechas:
- (i) la fecha en que el **titular de la cuenta** deje de ser elegible para los **servicios y prestaciones** en virtud de este **certificado**; o
 - (ii) la fecha de rescisión o **fecha de vencimiento**, lo que ocurra primero.

Artículo 6: SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA Y DE VIAJE

6.1 Servicios de asistencia

International SOS prestará diversos **servicios** de asistencia médica y de viaje al **titular de la cuenta**. Los **servicios** prestados directamente por **International SOS** están cubiertos por las condiciones de este **certificado**, sujeto al pago de la prima. Cuando se recurra a un tercero, como un médico o un servicio de mensajería, la prestación de dichos **servicios** correrá a cargo del **titular de la cuenta**, a menos que dichos costes estén cubiertos por las condiciones de este **certificado**.

6.2 Servicios de International SOS

6.2.1 Asistencia telefónica

Si se le contacta, **International SOS** proporcionará asesoramiento médico al **titular de la cuenta** por teléfono, incluida información sobre los requisitos de vacunación para viajar. **International SOS** también brindará información sobre los visados de viaje. Cabe señalar que cualquier asesoramiento de este tipo se verá inevitablemente limitado por las circunstancias e **International SOS** no se hace responsable de los errores.

6.2.2 Derivación de proveedores de servicios

Si se le contacta, **International SOS** proporcionará al **titular de la cuenta** los datos de contacto de proveedores de servicios médicos o jurídicos, incluidos médicos, dentistas, abogados, juristas, intérpretes, hospitales y otras personas o instituciones pertinentes. En este tipo de casos, si bien **International SOS** realiza la selección de los proveedores con cuidado y diligencia, estos no proporcionan el asesoramiento real y no son responsables del asesoramiento brindado ni del resultado de este. Además, a menos que el coste de la prestación de los **servicios** reales por parte de terceros esté cubierto por este **certificado**, estos deberán ser sufragados por separado por el **titular de la cuenta**.

6.2.3 Seguimiento médico

En caso de que el **titular de la cuenta** requiera hospitalización, **International SOS**, si fuera necesario, supervisará la **afección médica del titular de la cuenta** durante y después de la hospitalización hasta que el beneficiario vuelva a un estado de salud normal, sujeto a todas y cada una de las obligaciones relativas a la confidencialidad y la autorización pertinentes.

6.2.4 Garantía de pago

Si está cubierto por las condiciones de este **certificado**, **International SOS** garantizará o pagará cualquier depósito de ingreso hospitalario requerido en nombre del **titular de la cuenta**.

6.3 Servicios de terceros

6.3.1 En caso de una emergencia en la que, o bien el **titular de la cuenta** no pueda ser evaluado adecuadamente por teléfono para una posible evacuación, o el **titular de la cuenta** no pueda ser

trasladado y no haya posibilidad de tratamiento médico local, **International SOS** enviará un **médico debidamente cualificado** al **titular de la cuenta**. **International SOS** no sufragará los costes de dichos **servicios** a menos que estén cubiertos por las condiciones de este **certificado**.

6.3.2 **International SOS** se encargará de entregar al **titular de la cuenta** los medicamentos, fármacos, suministros médicos o equipamiento médico básico que sea necesario para la atención y/o tratamiento del **titular de la cuenta**, pero que no estén disponibles en el lugar donde se encuentre el **titular de la cuenta**. El suministro de dichos medicamentos, fármacos y suministros médicos estará sujeto a las leyes y reglamentos aplicables en el lugar en cuestión. **International SOS** no se hará cargo de los costes de dichos medicamentos, fármacos o suministros médicos ni de los gastos de envío de los mismos, a menos que estos estén cubiertos por las condiciones de este **certificado**.

Artículo 7: GASTOS MÉDICOS DE URGENCIA, EVACUACIÓN Y REPATRIACIÓN

7.1 Gastos médicos

Si el **titular de la cuenta** incurriera en **gastos médicos** durante un **viaje** como consecuencia directa de que el **titular de la cuenta** sufriera complicaciones en el embarazo, **lesiones corporales** o padeciera una **enfermedad** (incluido COVID-19), los **aseguradores** efectuarán un pago al **titular de la cuenta** de dichos gastos hasta el límite que se indica en el artículo 13 de este **certificado**.

Artículo 7.2 Gastos de evacuación de emergencia y repatriación.

7.2.1 En el caso de que el **titular de la cuenta** sufriera complicaciones en el embarazo, **lesiones corporales** o padeciera una **enfermedad** durante un **viaje**, y el **titular de la cuenta** se encontrase con una **afección médica**, **International SOS** se encargará del transporte para trasladar al **titular de la cuenta** al hospital más cercano donde se disponga de la atención médica necesaria, o **International SOS** se encargará de la repatriación del **titular de la cuenta** al país de residencia principal, siempre y cuando **International SOS** lo considere necesario por razones médicas.

7.2.2 Si fuera necesario, **International SOS** también se encargará de prestar la ayuda lingüística y comunicativa pertinente, así como equipos médicos móviles y una escolta médica.

7.2.3 **International SOS** se reserva el derecho a decidir si la **afección médica del titular de la cuenta** es lo suficientemente grave como para justificar una evacuación médica de emergencia. Asimismo, **International SOS** se reserva el derecho a decidir el lugar al que se evacuará al **titular de la cuenta**, así como los medios o el método que se utilizará para llevar a cabo dicha evacuación, teniendo en cuenta todos los hechos y circunstancias analizados de los que **International SOS** tenga conocimiento en el momento correspondiente.

7.2.4 **International SOS** se reserva el derecho a decidir los medios o el método que se utilizará para llevar a cabo dicha repatriación, teniendo en cuenta todos los hechos y circunstancias analizados de los que **International SOS** tenga conocimiento en el momento correspondiente.

7.3 Transporte de restos mortales

En caso de fallecimiento del **titular de la cuenta** durante un **viaje** fuera del **país de residencia principal**, **International SOS** se encargará del transporte de los restos mortales del **titular de la cuenta** desde el lugar del fallecimiento hasta cualquier lugar que pueda razonablemente seleccionar el representante legal del **titular de la cuenta**.

7.4 Transporte para acompañar a un titular de la cuenta

International SOS reservará un billete de ida y vuelta en clase turista para que la persona elegida por el **titular de la cuenta** se pueda reunir con el **titular de la cuenta** que haya sido o vaya a ser hospitalizado fuera del **país de residencia principal** como consecuencia de una **lesión corporal** o **enfermedad**, sujeto a la previa aprobación de **International SOS** y solo cuando **International SOS** lo considere necesario por razones médicas y compasivas.

7.5 Retorno de los hijos a cargo

Si los **hijos a cargo** quedasen desatendidos como consecuencia de una **lesión corporal** o **enfermedad** de un **titular de la cuenta** durante un **viaje**, **International SOS** se encargará de organizar el transporte de dichos **hijos a cargo** a través de una **compañía de transporte** hasta su lugar de residencia habitual. **International SOS** proporcionará acompañantes cualificados cuando lo considere oportuno.

7.6 Exclusiones específicas aplicables al artículo 7

Además de las exclusiones generales, los siguientes tratamientos, artículos, condiciones, actividades y sus gastos asociados o resultantes están específicamente excluidos de la cobertura brindada por este artículo:

- 7.6.1 Cualquier gasto en el que **usted** incurra fuera del **país de residencia principal** después de la fecha en la que **International SOS** le indique que debe regresar a su país u organice su regreso al país. (Nuestra responsabilidad de pagar otros gastos en virtud de este artículo después de esa fecha se limitará a lo que **nosotros** hubiéramos pagado si su repatriación hubiera tenido lugar).
- 7.6.2 Gastos odontológicos, a menos que se incurra en ellos como consecuencia de una **enfermedad** o **lesión corporal**;
- 7.6.3 Gastos ópticos, a menos que se incurra en ellos como consecuencia de una **enfermedad** o **lesión corporal**;
- 7.6.4 Tratamiento proporcionado por otra persona que no sea un **médico debidamente cualificado**;
- 7.6.5 Gastos médicos y odontológicos en los que se haya incurrido en el **país de residencia principal**;
- 7.6.6 Gastos de naturaleza no médica como, entre otros, llamadas telefónicas (a menos que se trate de gastos para ponerse en contacto con **International SOS** durante una emergencia en el extranjero), periódicos y gastos de Internet;
- 7.6.7 **Servicios** prestados sin la autorización y/o intervención de **International SOS**;
- 7.6.8 Cirugía estética opcional;

- 7.6.9 Gastos incurridos para tratamientos no respaldados por un informe médico;
- 7.6.10 Gastos para tratamientos que un **médico de International SOS** considere que no son médicamente necesarios durante el **viaje** y que puedan ser tratados cuando el **titular de la cuenta** regrese a su **país de residencia principal**;
- 7.6.11 Toda reclamación derivada de un embarazo, salvo complicaciones repentinas que surjan por primera vez después de comenzar su viaje.

Artículo 8: RESPONSABILIDAD CIVIL

8.1 Qué incluye la cobertura

- 8.1.1 Si durante el **viaje** el **titular de la cuenta** se ve involucrado en un incidente que le haga legalmente responsable del pago de daños o costes por **enfermedad**, fallecimiento, **lesiones corporales** y/o pérdida de o daño accidental de bienes materiales pertenecientes a un tercero, los **aseguradores** pagarán al **titular de la cuenta** y/o al tercero todos los importes que sean legalmente responsables de pagar a un tercero demandante hasta el límite especificado en el artículo 13 de este **certificado**.
- 8.1.2 El límite indicado en el artículo 13 de este **certificado** incluye los costes y gastos incurridos por el **titular de la cuenta** con la aprobación previa por escrito de los **aseguradores**.

8.2 Condiciones especiales:

- 8.2.1 La responsabilidad de los **aseguradores** por todos los importes pagaderos por el **titular de la cuenta** en virtud de este artículo no excederá los límites indicados en el artículo 13;
- 8.2.2 El **titular de la cuenta** notificará de inmediato a los **aseguradores** de cualquier suceso por el cual pueda haber responsabilidad en virtud de este artículo y proporcionará a los **aseguradores** los detalles e información que los **aseguradores** puedan requerir y enviará a los **aseguradores** inmediatamente después de su recepción cualquier carta, escrito, citación y proceso, e informará a los **aseguradores** por escrito inmediatamente después de que el **titular de la cuenta** tenga conocimiento de cualquier proceso, investigación o indagación inminentes en relación con dicho suceso;
- 8.2.3 No se hará ninguna admisión de responsabilidad u oferta, promesa o pago sin el previo consentimiento por escrito de los aseguradores. Los **aseguradores** tendrán derecho, a su discreción, a hacerse cargo de la liquidación de cualquier reclamación y a tramitar, por su propia cuenta y en su beneficio, cualquier reclamación de compensación o daños contra cualquier otra persona. El **titular de la cuenta** deberá facilitar toda la información y asistencia que le sea requerida;
- 8.2.4 Los **aseguradores** podrán, en cualquier momento y a su entera discreción, pagar al **titular de la cuenta** el importe máximo pagadero en virtud de este artículo relativo a cualquier reclamación. En consecuencia, los **aseguradores** quedarán exentos de toda responsabilidad futura en virtud de este artículo.
- 8.2.5 En caso de que **usted** fallezca, **su(s)** representante(s) legal(es) gozará(n) de la protección de la

prestación, siempre y cuando dicho(s) representante(s) cumpla(n) con las condiciones detalladas en este certificado.

8.3 Exclusiones específicas aplicables al Artículo 8

Además de las exclusiones generales, las siguientes condiciones, actividades y sus gastos asociados o resultantes están específicamente excluidos de la cobertura brindada por este artículo:

8.3.1 Lesiones corporales a empleados del **titular de la cuenta**;

8.3.2 Responsabilidad civil del **titular de la cuenta** derivada de:

- a) el uso de vehículos, aeronaves o embarcaciones (que no sean de propulsión manual, como botes de remos, bateas o canoas);
- b) los bienes que pertenezcan al **titular de la cuenta** o que estén bajo su custodia o control, excepto el alojamiento temporal de vacaciones ocupado por **usted** (pero que no es de su propiedad);
- c) todo acto deliberado o malintencionado;
- d) la propiedad o el uso de armas de fuego;
- e) el ejercicio de cualquier oficio, profesión o negocio;

8.3.3 La responsabilidad del **titular de la cuenta** frente a otros miembros de la **familia**; y

8.3.4 Responsabilidad asumida por el **titular de la cuenta** en virtud de un contrato o acuerdo, a menos que naciera la responsabilidad a falta de dicho contrato o acuerdo;

Artículo 9: EQUIPAJE, DINERO Y DOCUMENTOS DE VIAJE

9.1 Equipaje

9.1.1 Si, durante el **viaje**, el **titular de la cuenta** sufre pérdida, robo o daño accidental del **equipaje** y **objetos de valor**, los **aseguradores** pagarán al **titular de la cuenta** dicha pérdida, robo o daño hasta los límites que se indican en el artículo 13 de este **certificado**.

9.1.2 Para recibir el reembolso por parte de los **aseguradores**, el **titular de la cuenta** deberá proporcionar una descripción detallada de los bienes junto con su fecha de compra y valor. Se requieren recibos, facturas u otros justificantes. Los bienes robados o dañados se valorarán por el coste total de reemplazo de **sus** artículos, sin depreciación ni deducciones por desgaste en el momento de la pérdida, robo o daño, o **nosotros** podremos reemplazar, restituir o reparar el **equipaje** o los **objetos de valor** perdidos o dañados.

9.2 Dinero

9.2.1 Si, durante el **viaje**, el **titular de la cuenta** sufre pérdida, robo o daño accidental de **dinero**, los **aseguradores** pagarán al **titular de la cuenta** dicha pérdida, robo o daño hasta los límites que se indican en el artículo 13 de este **certificado**.

9.2.2 Para recibir el reembolso por parte de los **aseguradores**, el **titular de la cuenta** deberá proporcionar

una descripción detallada del **dinero** perdido.

9.3 Documentos de viaje

9.3.1 Si, durante un **viaje**, el **titular de la cuenta** sufre la pérdida o el robo de los **documentos de viaje**, los **aseguradores** pagarán al **titular de la cuenta** —en relación a dicha pérdida o robo—, los gastos adicionales razonables de viaje y alojamiento en los que haya incurrido necesariamente en el extranjero con el fin de obtener el reemplazo de los **documentos de viaje**, así como el coste prorrateado del documento perdido o robado, hasta los límites que se indican en el Artículo 13 de este **certificado**.

9.3.2 Para ser reembolsado por los **aseguradores**, el **titular de la cuenta** deberá proporcionar una descripción detallada de los **documentos de viaje** perdidos y de todos los recibos o facturas de los gastos incurridos.

9.4 Exclusiones específicas aplicables al Artículo 9

Además de las exclusiones generales, los siguientes artículos, condiciones, actividades y sus gastos asociados o resultantes están excluidos de la cobertura brindada por este artículo:

9.4.1 Reclamaciones relativas a accesorios para vehículos o embarcaciones.

9.4.2 Pérdidas o daños ocasionados por:

- a) polillas, alimañas, condiciones atmosféricas o climáticas o deterioro gradual;
- b) averías mecánicas o eléctricas;
- c) cualquier proceso de limpieza, reparación, restauración o alteración;

9.4.3 Robo no denunciado a la policía en un plazo de 24 (veinticuatro) horas desde el descubrimiento y obtención de un informe policial por escrito; o, en caso de pérdida, un «parte de irregularidad de equipaje» si **usted** no recibe el equipaje de la compañía aérea, naviera o su agente de handling en los plazos establecidos en sus condiciones;

9.4.4 Pérdidas o daños ocasionados por la confiscación o detención por parte de la aduana o cualquier otra autoridad;

9.4.5 Pérdida, robo o daño en el **equipaje, objetos de valor o dinero** que se haya dejado sin vigilancia:

- a) a menos que estén cerrados con llave en **su** alojamiento;
- b) en un vehículo de motor/remolque/caravana, a menos que esté asegurado en un compartimento cerrado con llave.

9.4.6 Rotura de equipamiento deportivo en uso o pérdida o daños a bicicletas o equipos alquilados;

9.4.7 Pérdida, robo o daños a lentes de contacto, córneas o microcórneas;

9.4.8 Los primeros 50 euros por incidente constituyen la franquicia, tal y como se indica en el artículo 13;

9.4.9 Bienes personales prestados, contratados o alquilados por el **titular de la cuenta**;

9.4.10 En lo que concierne al **dinero**, devaluación de la moneda o faltantes debidos a errores u omisiones durante la transacción monetaria;

- 9.4.11** Pérdida, robo o daños de **dinero u objetos de valor** del **equipaje** facturado con una aerolínea o con otra compañía de viajes;
- 9.4.12** **Equipaje, objetos de valor, dinero o documentos de viaje** que sean robados mientras se transportan en un vehículo de motor, remolque o caravana, a menos que haya indicios de robo con fuerza y se presente una denuncia policial.

Artículo 10: CANCELACIÓN Y ACORTAMIENTO DEL VIAJE

10.1 Qué incluye la cobertura

Si el **titular de la cuenta** incurre en gastos como resultado directo y necesario de la cancelación, acortamiento o reorganización de cualquier parte del itinerario original del **viaje del titular de cuenta** como consecuencia directa de:

- 10.1.1** El fallecimiento, complicación del embarazo, **lesión corporal o enfermedad** del **titular de la cuenta**;
- 10.1.2** El fallecimiento, **lesión corporal o enfermedad** del **familiar** o compañero de viaje;
- 10.1.3** Cuarentena obligatoria (personal y regional), servicio de jurado, citación judicial o secuestro que afecte al **titular de la cuenta** o al acompañante de viaje;
- 10.1.4** Si **su** viaje de ida programado con una **compañía de transporte** se retrasa en el punto de salida final durante más de 24 horas desde la hora de salida programada debido a una huelga o acción sindical; a condiciones meteorológicas adversas; o a una avería mecánica o un fallo técnico en la **compañía de transporte** programada con la que **usted** tenga la reserva de viaje;
- 10.1.5** El **titular de la cuenta**, el acompañante de viaje o la persona con la que se aloja el **titular de la cuenta**, ve cancelado su permiso por las fuerzas armadas, la policía, los bomberos, los servicios de enfermería o ambulancia o los empleados de un departamento del gobierno;
- 10.1.6** El **titular de la cuenta** obtiene un resultado positivo de la prueba PCR de COVID-19 en los 14 días anteriores a **su** salida, o durante el **viaje**;
- 10.1.7** **Su** despido si **usted** cuenta con un contrato permanente, y ha superado **su** periodo de prueba con **su** empleador;
- 10.1.8** El vehículo que **usted** tenía previsto utilizar para **su** viaje es robado o resulta dañado y no es apto para circular en los siete días anteriores a la fecha de salida inicial, y las reparaciones no pueden completarse antes del día de salida; solo se cubrirán los costes de un vehículo de alquiler equivalente y no se pagarán gastos de cancelación;
- 10.1.9** Los servicios de emergencia que **le** pidan que permanezca en su domicilio o regrese a él posteriormente debido a daños graves en **su** domicilio o negocio (cuando el **titular de la cuenta** sea el propietario, gerente o director del negocio) causados por un tercero que no tenga relación con **usted**;

10.1.10 La unidad de asesoramiento de viajes de su gobierno local u otra autoridad reguladora de un país al que **usted** viaje, que desaconseje todo viaje, excepto los esenciales, a la zona a la que **usted** viaje, pero sin incluir los consejos emitidos debido a una pandemia o cuarentena regional, siempre que ese consejo haya entrado en vigor después de que **usted** contratase este seguro o reservase el viaje (la fecha que sea posterior) y en los 21 días anteriores a **su** fecha de salida.

En ese caso, los **aseguradores** pagarán al **titular de la cuenta** la parte no utilizada de excursiones prepagadas, gastos de viaje y alojamiento incluidos en el **viaje**, conforme a los límites que se indican en el artículo 13.

Los **aseguradores** también pagarán al **titular de la cuenta** cualquier gasto adicional de alojamiento, como consecuencia directa del autoaislamiento del **titular de la cuenta** o cualquier requisito o restricción de cuarentena, durante el transcurso del **viaje**, conforme a los límites que se indican en el artículo 13.

10.2 Exclusiones específicas aplicables al artículo 10

Además de las exclusiones generales, los siguientes tratamientos, artículos, condiciones, actividades y sus gastos asociados o resultantes están específicamente excluidos de la cobertura brindada por este artículo:

10.2.1 Casos de **enfermedad** o **lesión corporal** leves del **titular de la cuenta** que, en opinión del **médico de International SOS**, puedan tratarse adecuadamente a nivel local, y que no impidan al **titular de la cuenta** continuar con sus viajes o trabajo;

10.2.2 Fallecimiento, lesión o enfermedad de cualquier mascota o animal.

10.2.3 Cualquier requisito de cuarentena nacional o mundial o restricciones en el movimiento de personas, incluyendo el cierre de fronteras o restricciones de permanecer en el domicilio. Esta exclusión no se aplica a las pérdidas individuales cuando se ofrezca cobertura en virtud del artículo 10.1.

10.2.4 Coste de cualquier PCR u otras pruebas para COVID-19.

10.2.5 Alimentos y bebidas consumidos durante el autoaislamiento o la cuarentena.

10.2.6 Cualquier **viaje** reservado tras la recepción de un pronóstico terminal del **titular de la cuenta**, un **familiar**, cualquier persona con la que **usted** viaje o cualquier persona con la que **usted** haya acordado alojarse;

10.2.7 Toda reclamación derivada de un embarazo, salvo complicaciones repentinas que surjan por primera vez después de comenzar su viaje.

Artículo 11: INCONVENIENCIAS

11.1 Retraso en el viaje

11.1.1 En caso de:

- (i) acción sindical;
- (ii) condiciones meteorológicas adversas;
- (iii) avería mecánica o fallo técnico de la **compañía de transporte** en la que el **titular de la cuenta** tenga la reserva para viajar,

que dé lugar al retraso en la salida de la **compañía de transporte del titular de la cuenta** durante al menos 4 (cuatro) horas en el **viaje** de ida o de vuelta desde la hora indicada en el itinerario de viaje del transportista brindado al **titular de la cuenta**, los **aseguradores** emitirán un pago al **titular de la cuenta**.

11.1.2 El pago al **titular de la cuenta** en virtud del artículo 11.1 es por gastos razonables hasta los límites que se indican en el artículo 13 de este **certificado**, siempre que el **titular de la cuenta** haya facturado de acuerdo con el itinerario que le fue entregado por el operador turístico o transportista y haya obtenido confirmación por escrito de la **compañía de transporte** o de sus agentes de handling de que el retraso fue ocasionado por uno de los eventos descritos en este artículo. Dicha confirmación deberá indicar la duración real del retraso.

11.1.3 El periodo de retraso se calculará a partir de la hora de salida programada de la **compañía de transporte** que figura en el itinerario.

11.2 Retraso del equipaje

11.2.1 En caso de que el **equipaje del titular de la cuenta** se pierda temporalmente o se extravíe en un trayecto de ida de un **viaje** por parte de la compañía aérea, la naviera o sus agentes de handling, durante al menos 6 (seis) horas, los **aseguradores** reembolsarán al **titular de la cuenta** hasta los límites que se indican en el artículo 13 de este **certificado** para la compra de artículos de primera necesidad. Deberá obtenerse confirmación por escrito (parte de irregularidad de equipaje) de dicho retraso por parte de la compañía aérea, naviera o sus agentes de handling, indicando el periodo real del retraso.

11.2.2 Si el equipaje se pierde de forma definitiva, su importe se deducirá del importe final a pagar en virtud del artículo 9: Equipaje.

11.3 Exclusiones específicas aplicables al artículo 11

Además de las exclusiones generales, las siguientes condiciones, actividades y sus gastos asociados o resultantes están específicamente excluidos de la cobertura brindada por este artículo:

11.3.1 En caso de retraso en el viaje y el equipaje, se hará el pago correspondiente a las primeras 4 (cuatro) o 6 (seis) horas de retraso; es decir, la franquicia que se indica en el artículo 13;

11.3.2 Retraso resultante de que el **titular de la cuenta** no haya previsto un tiempo razonable para llegar al punto de salida, dadas las circunstancias conocidas en ese momento;

11.3.3 Huelga o acción sindical o retraso en el control del tráfico aéreo que hubiera comenzado o cuya fecha de inicio se hubiera anunciado antes de que **usted** hiciera los preparativos de **su** viaje, y/o que **usted** se convirtiera en **titular de la cuenta** válido.

11.3.4 Supresión del servicio (temporal o no) de transporte público por recomendación de la autoridad aeronáutica, o de una autoridad portuaria o cualquier organismo similar de cualquier país.

11.3.5 En caso de retraso, pérdida temporal o extravío del **equipaje**, si **usted** no obtiene un informe por escrito de la **compañía de transporte** o de su agente de handling dentro de los plazos establecidos en sus condiciones, así como un «parte de irregularidad de equipaje» de dicha compañía.

11.3.6 En caso de retraso en el viaje, cuando **usted** no obtenga un informe escrito de la **compañía de**

transporte (o de sus agentes de handling) sobre el número de horas de retraso y el motivo de este.

- 11.3.7 Reembolso cuando no se proporcionen recibos detallados.
- 11.3.8 Toda reclamación debida a confiscación o detención por parte de la aduana o cualquier otra autoridad.
- 11.3.9 Cualquier coste o gasto que cualquier transportista o proveedor deba, haya o vaya a reembolsarle a **usted**, así como todos los importe abonados en concepto de indemnización por parte de la compañía de transporte.

Artículo 12: EXENCIÓN DE FRANQUICIA EN ALQUILER DE VEHÍCULOS

12.1 Qué incluye la cobertura

Nosotros pagaremos hasta el límite que se indica en artículo 13 si la agencia o empresa de alquiler autorizada le hace a **usted** responsable de los costes derivados de:

- 12.1.1 Los daños materiales al **vehículo de alquiler** durante el periodo de alquiler como consecuencia de daños, incendio, vandalismo o robo del **vehículo de alquiler**, incluidos sus neumáticos o cristales;
- 12.1.2 Los gastos administrativos cobrados por la empresa de alquiler por tramitar **sus** costes por daños.
- 12.1.3 La sustitución de las llaves del vehículo de alquiler en caso de pérdida, robo o daños durante el contrato de alquiler. Esto también incluirá, si fuere necesario, los costes de sustitución de las cerraduras o de un cerrajero para forzar la cerradura del **vehículo de alquiler**; **usted** deberá ponerse en contacto inmediatamente con la empresa de alquiler y seguir sus instrucciones.
- 12.1.4 Repostaje incorrecto del **vehículo de alquiler**.
- 12.1.5 Cualquier reclamación de la empresa de alquiler por la pérdida subsiguiente de ingresos mientras el **vehículo de alquiler** no esté disponible para el alquiler como resultado de dichos daños o pérdidas.

Además, **nosotros** pagaremos hasta el límite que se indica en el artículo 13 por los costes derivados de:

- 12.1.6 **Sus objetos personales** si resultan dañados tras un intento de robo o son robados del maletero cerrado, la zona de equipaje cubierta o la guantera del **vehículo de alquiler**, durante **su** contrato de alquiler.

12.2 CONDICIONES ESPECIALES

No gozará de cobertura aquel conductor que:

- 12.2.1 No sea titular de un permiso de conducir válido para el tipo de **vehículo de alquiler** que conduce;
- 12.2.2 Sea menor de 21 años;
- 12.2.3 Infrinja las condiciones del contrato de alquiler;

12.2.4 No figure en el contrato de alquiler;

12.3 Exclusiones específicas aplicables al artículo 12

Los siguientes tipos de **vehículos de alquiler** no gozarán de la cobertura que brinda este artículo:

12.3.1 Ciclomotores y motocicletas; vehículos comerciales, camiones, autocaravanas y vehículos no autorizados para circular por carretera, incluidos, entre otros, remolques o caravanas;

12.3.2 **Vehículos de alquiler** que se utilicen para premios, carreras automovilísticas, rallies, pruebas de velocidad o resistencia, o para la práctica de estos;

12.3.3 El **conductor** no gozará de cobertura cuando alquile más de un turismo al mismo tiempo;

12.3.4 Contrato de alquiler con una duración superior a 31 días consecutivos;

12.3.5 Los contratos de tipo revolving o leasing no están cubiertos;

12.3.6 Cualquier tipo de incidente si el **vehículo de alquiler** se conduce fuera de la carretera;

Artículo 13: RESUMEN DE PRESTACIONES, LÍMITES DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y FRANQUICIAS

Todos los importes que se indican a continuación son límites individuales por asegurado y evento.

Artículo	Prestación	Límite de prestación por titular de la cuenta y por evento en EUR	Franquicia por titular de la cuenta y por evento en EUR/hora
6	Servicios de asistencia médica y de viaje	Límite de prestación no aplicable a este artículo	No aplicable
7	Gastos médicos de urgencia, evacuación y repatriación Tratamiento dental de urgencia	hasta 2.500.000 hasta 200	50
8	Responsabilidad civil	hasta 1.000.000	Nulo
9	Equipaje, dinero y documentos de viaje Pérdida de equipaje Pérdida de dinero Sustitución de documentos	hasta 1.000	50
10	Cancelación	hasta 3.000	50
11	Prestaciones por inconveniencias Retraso en el viaje	hasta 250	4 (cuatro) horas de espera
	Retraso del equipaje	hasta 340	6 (seis) horas de espera
12	Exención de franquicia en alquiler de vehículos	hasta 3.000	Nulo

Artículo 14: CONDICIONES GENERALES

- 14.1** El **titular de la cuenta** deberá tomar precauciones razonables para evitar pérdidas, robos, daños, gastos, responsabilidades, **lesiones corporales** o **enfermedades**, y para proteger, guardar y/o recuperar el **equipaje** y el **dinero**.
- 14.2** **International SOS** hará todo lo posible para proporcionar las **prestaciones** y **servicios** descritos en este **certificado**, pero cualquier ayuda e intervención dependerá y estará sujeta a la disponibilidad local y tendrá que permanecer dentro del ámbito de la legislación y normativa nacional e internacional, y la intervención dependerá de que **International SOS** obtenga las autorizaciones necesarias emitidas por las distintas autoridades en cuestión. **International SOS** no estará obligada a proporcionar **prestaciones** y **servicios** a los **titulares de la cuenta** que, en opinión exclusiva de **International SOS**, se encuentren en zonas con riesgos de guerra, o que presenten condiciones políticas o de otro tipo que hagan que dichos **servicios** sean imposibles de prestar o sean razonablemente impracticables.
- 14.3** La notificación por escrito de cualquier evento o procedimiento que pueda dar lugar a una reclamación deberá ser entregada a los **aseguradores** en los 30 (treinta) días desde el suceso o tan pronto como sea razonablemente posible. Todos los certificados, información, consentimientos y pruebas que requieran los **aseguradores** serán proporcionados por el **titular de la cuenta** o su representante legal. El **titular de la cuenta** deberá cumplimentar un formulario de reclamación y enviarlo a los **aseguradores** en un plazo de 90 (noventa) días desde el suceso. Este plazo podrá prorrogarse, previa aprobación de los **aseguradores**, cuando no se disponga de las cuentas justificativas a tiempo. Todos los documentos presentados relativos a los gastos incurridos deben ser originales y no fotocopias.
- 14.4** La notificación por escrito de cualquier evento o procedimiento que pueda dar lugar a una reclamación deberá ser entregada a los **aseguradores** en los 30 (treinta) días desde el suceso o tan pronto como sea razonablemente posible. Todos los certificados, información, consentimientos y pruebas que requieran los **aseguradores** serán proporcionados por el **titular de la cuenta** o su representante legal. El **titular de la cuenta** deberá cumplimentar un formulario de reclamación y enviarlo a los **aseguradores** en un plazo de 90 (noventa) días desde el suceso. Este plazo podrá prorrogarse, previa aprobación de los **aseguradores**, cuando no se disponga de las cuentas justificativas a tiempo. Todos los documentos presentados relativos a los gastos incurridos deben ser originales y no fotocopias.
- 14.5** Si el **titular de la cuenta** o cualquier persona que actúe en su nombre presentase una reclamación fraudulenta en virtud de este certificado, los **aseguradores**:
- (a) no estarán obligados a pagar la reclamación ni ninguna reclamación futura;
 - (b) podrán recuperar del **titular de la cuenta** cualquier suma pagada al **titular de la cuenta** relativa a la reclamación fraudulenta; y
 - (c) podrán, mediante notificación al **titular de la cuenta**, dar por rescindido el **certificado** con efecto a partir del acto fraudulento.
- 14.6** Si las **prestaciones** y los **servicios** de este **certificado** están cubiertos total o parcialmente por

cualquier otro seguro y/o programa nacional de seguros y/o cualquier otra fuente, el **titular de la cuenta** solo tendrá derecho a reclamar aquellos costes que el **titular de la cuenta** no pueda recuperar de dichas otras fuentes.

14.7 Cualquier parte del billete de viaje del **titular de la cuenta** que no se haya utilizado tras la prestación de los **servicios** de evacuación/repatriación o de las **prestaciones** de cancelación, deberá entregarse al **administrador de reclamaciones**.

14.8 Los aseguradores podrán, en cualquier momento y por su propia cuenta, y sin perjuicio de este **certificado**, iniciar procedimientos en nombre del **titular de la cuenta** para obtener compensación o asegurar un pago de cualquier tercero con respecto a cualquier evento que dé lugar a la provisión de **prestaciones y servicios**.

14.9 Deporte y actividades

- (a) **Usted** goza de cobertura en las siguientes actividades (GASTOS MÉDICOS Y AYUDA DE EMERGENCIA y RESPONSABILIDAD CIVIL).
- (b) Los deportes y actividades están excluidos si **su** participación en ellos es el motivo único o principal de **su viaje** (excluidos el golf, el esquí y el snowboard).
- (c) Los deportes y actividades marcados con * quedan excluidos de la RESPONSABILIDAD CIVIL.

• Rappel*	• Excursiones a caballo*	• Skidoo/motos de nieve*
• Tiro con arco*	• Globo aerostático*	• Esquí (en pista o fuera de pista con guía)
• Badminton	• Patinaje sobre hielo (en pistas reconocidas)	• Patinaje en la nieve*
• Béisbol	• Ciclismo indoor*	• Snowboard (en pista o fuera de pista con guía)
• Baloncesto	• Motos de agua*	• Raquetas de nieve
• Bolos	• Kitesurf	• Squash
• Paseos en camello	• Monoesquí	• Surf
• Piragüismo (hasta grado/clase 3)*	• Bicicleta de montaña sobre asfalto*	• Tenis de mesa
• Tiro al plato*	• Netball	• Tenis
• Cricket	• Orientación	• Tobogganing*
• Esquí de fondo*	• Paintball*	• Trampolín
• Paseo en elefante*	• Paseos en poni	• Senderismo (hasta 4000 metros sin equipo de escalada)
• Carreras de montaña (<i>fell running</i>)*	• Raquetbol	• Voleibol
• Esgrima*	• Ciclismo de carretera	• Juegos de guerra*
• Pesca	• Patinaje	• Waterpolo
• Fútbol	• Rounders	• Esquí acuático
• Esquí en glaciares*	• Running	• Windsurf
• Karting*	• Vela (dentro de las 20 millas náuticas de la costa)	• Yate (dentro de las 20 millas náuticas de la costa)
• Golf	• Vela (fuera de las 20 millas náuticas de la costa)*	• Yate (fuera de las 20 millas náuticas de la costa)*
• Hockey	• Buceo - sin titulación, por encima de 18 metros	
• Equitación*	• Buceo - con titulación, según su titulación hasta un máximo de 50 metros †(ver nota a continuación)	

† Buceo – **usted** gozará de cobertura hasta la profundidad que figure en **su** titulación. **Usted** deberá estar en posesión de la titulación correspondiente a **su** inmersión y bucear bajo la dirección de un responsable de buceo, instructor o guía acreditado y de acuerdo con las directrices de la agencia u organización de buceo o formación correspondiente.

IMPORTANTE: **Usted** no gozará de cobertura cuando participe en un curso de formación o titulación.

Artículo 15: EXCLUSIONES GENERALES QUE SE APLICAN A TODOS LOS ARTÍCULOS

Este **certificado** no cubre:

- 15.1 Cualquier reclamación que quede más específicamente cubierta en otra parte, tal y como se establece con mayor detalle en la condición general 14.6.
- 15.2 Reclamaciones por hechos ocurridos una vez finalizado el **viaje**;
- 15.3 Cualquier reclamación relativa a **titulares de la cuenta** que tengan 76 (setenta y seis) años o más al inicio del **viaje**.
- 15.4 Cualquier afección de salud preexistente;
- 15.5 Cualquier **viaje** reservado o realizado en contra de la opinión médica;
- 15.6 Cualquier **viaje** emprendido específicamente con la intención de obtener tratamiento médico;
- 15.7 Cualquier reclamación derivada o relacionada con **lesiones corporales** o **enfermedades** autoinfligidas intencionadamente, demencia, abuso de alcohol, drogas o sustancias, o autoexposición a peligros innecesarios (excepto en un intento de salvar vidas humanas) o suicidio;
- 15.8 Cualquier reclamación resultante de que el **titular de la cuenta** no haya ejercido todo el cuidado razonable para protegerse a sí mismo y a sus bienes;
- 15.9 La comisión o el intento de comisión de un acto ilícito;
- 15.10 Cualquier reclamación derivada o relacionada con el uso, la liberación o la amenaza de liberación de cualquier arma o dispositivo nuclear o agente químico o biológico, incluidas, entre otras, las reclamaciones causadas de cualquier forma o a las que haya contribuido un acto de **terrorismo** o guerra, con independencia de la(s) causa(s) que haya(n) contribuido; esta exclusión no aplica al artículo 7: Gastos médicos de urgencia, evacuación y repatriación
- 15.11 Cualquier reclamación derivada de o relacionada con la pérdida o destrucción de, o daños a, cualquier propiedad o cualquier otra pérdida o gasto, causado por o contribuido por o derivado de:
 - (a) las radiaciones ionizantes o contaminaciones por radiactividad procedentes de cualquier combustible nuclear o de cualquier residuo nuclear proveniente de la combustión de combustible nuclear
 - (b) las propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades peligrosas de cualquier conjunto nuclear explosivo o componente nuclear de este

(c) reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radiactiva

15.12 Cualquier reclamación derivada o relacionada con:

15.12.1 guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (tanto si la guerra ha sido declarada como si no), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, conmoción civil que asuma las dimensiones de o equivalga a un levantamiento, poder militar o usurpado;

o

15.12.2 cualquier **acto de terrorismo**.

Esta exclusión no se aplica al artículo 7: Gastos médicos de urgencia, evacuación y repatriación

Esta exclusión también excluye pérdidas, daños, costes o gastos de cualquier naturaleza causados por, resultantes de o relacionados con cualquier acción tomada para controlar, prevenir, suprimir o de cualquier forma relacionada con los puntos 15.12.1 y/o 15.12.2 anteriores.

Si los **aseguradores** alegan que, en virtud de esta exclusión, cualquier pérdida, daño, coste o gasto no está cubierto por este seguro, la carga de probar lo contrario recaerá sobre el **titular de la cuenta**.

En caso de que cualquier parte de esta exclusión se considere inválida o inaplicable, el resto permanecerá en pleno vigor y efecto.

15.13 El **titular de la cuenta** que trabaje en el extranjero ejerciendo cualquier forma de trabajo peligroso, es decir, un trabajo con un riesgo mayor de muerte, lesión o enfermedad, en el ejercicio de cualquier oficio, profesión o negocio;

15.14 Cualquier reclamación que surja o esté relacionada con la participación del **titular de la cuenta** en cualquier forma de vuelo aéreo, excepto como pasajero que paga tarifa en una línea aérea regular o en un avión chárter con licencia en una ruta establecida;

15.15 Cualquier reclamación que surja o esté relacionada con **lesiones corporales** que se produzcan mientras el **titular de la cuenta** participa en cualquier actividad, pasatiempo o actividad peligrosa, como espeleología, alpinismo o escalada en roca que requiera el uso de guías o cuerdas, espeleología, paracaidismo, puenting, ala delta, buceo en aguas profundas utilizando cascos duros con accesorios de manguera de aire, artes marciales, rallies, carreras de cualquier tipo que no sean a pie, y cualquier deporte organizado realizado de forma profesional o patrocinado;

15.16 Cualquier reclamación que surja o esté relacionada con la participación del **titular de la cuenta** en el servicio activo en las fuerzas armadas de cualquier nación;

15.17 Cualquier reclamación que surja o esté relacionada con cualquier forma de garantía financiera, fianza o indemnización de crédito.

15.18 Cualquier reclamación que surja o esté relacionada con el hecho de que el **titular de la cuenta** viaje a un país al que **sus** autoridades gubernamentales locales hayan desaconsejado viajar, a menos que se trate de viajes no esenciales.

Artículo 16: SOLICITUD DE AYUDA DE EMERGENCIA O DE VIAJE

16.1 Los servicios de ayuda médica de emergencia y asistencia en viaje están disponibles las 24 horas del día a través de **International SOS**.

En caso de que el **titular de la cuenta** requiera de estos **servicios**, llame al +31 20 808 0723

Artículo 17: CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

17.1 En caso de que se produzca un incidente que pueda dar lugar a una reclamación en virtud de este **certificado**, el **titular de la cuenta**, o su representante, deberá comunicar su reclamación al administrador de reclamaciones del siguiente modo:

- rellenando una nueva reclamación en la sección Presentar una reclamación de la aplicación móvil Bunq
- cumplimentando el formulario de reclamación online de Qover en <https://bunq.qover.com>
- enviando un correo electrónico para reclamaciones en curso a claims@claims.qover.com
- llamando para reclamaciones en curso el +31 20 808 0723 en horario de oficina en Bélgica de 09:00 a 17:00 horas.

17.2 El **titular de la cuenta** deberá comprobar, en primer lugar, la redacción de su póliza y lo(s) artículo(s), condiciones y exclusiones pertinentes, para asegurarse de que lo que **usted** pretende reclamar está cubierto.

17.3 Qué presentar en caso de reclamación:

Usted deberá proporcionar algunos documentos para respaldar **su** reclamación; siempre que sea posible, **usted** deberá obtener y proporcionar la siguiente documentación para respaldar **su** reclamación.

El **administrador de reclamaciones** puede solicitarle más información o documentación de la que inicialmente **usted** proporcione si fuera necesario para fundamentar **su** reclamación.

Su reclamación podría ser rechazada si no facilita la información requerida. Recuerde conservar copias de todos los documentos que **usted** presente al **administrador de reclamaciones**.

Para todas las reclamaciones

- **Su(s)** factura(s) de reserva original(es) y documentos de viaje que muestren las fechas del viaje y la fecha de reserva.
- Cuentas y recibos originales de todos los gastos que **usted** tenga que pagar de su bolsillo.
- Recibos o facturas originales que **usted** deba pagar.
- Detalles de cualquier otro seguro que pueda cubrir también el incidente.
- Cualquier tipo de documentación que **usted** tenga para fundamentar **su** reclamación.
- Para todas las reclamaciones relativas a **enfermedades** o **lesiones corporales**, el **médico debidamente cualificado** que le atienda a **usted**, a un **familiar** o a cualquier otra persona con la que **usted** viaje o se aloje, se deberá encargar de cumplimentar un certificado médico. Para

cualquier reclamación por fallecimiento, **nosotros** necesitaremos un certificado médico del **médico debidamente cualificado** que le haya tratado a **usted**, a un **familiar** o a cualquier persona con la que **usted** viaje o se aloje y una copia de su certificado de defunción.

- Recibos originales o prueba de propiedad del o los objetos robados, perdidos o dañados.

Reclamaciones de gastos médicos y ayuda de emergencia

- En caso de emergencia médica, **usted** deberá ponerse en contacto con **International SOS** lo antes posible.
- En caso de tratamiento ambulatorio, **usted** deberá pagar el tratamiento. Recuerde conservar todos los recibos originales y recibir un informe médico del **hospital** que confirme la **enfermedad** o **lesión corporal**, cualquier tratamiento y las fechas de admisión y alta, si procede.
- Un informe médico del **médico debidamente cualificado** que confirme el tratamiento y los gastos médicos.
- Si hubiera gastos pendientes, envíe una copia de la factura pendiente e indique, asimismo, que sigue pendiente de pago.
- Si **usted** incurriera en gastos adicionales después de **nuestra** autorización previa, envíenos los recibos.

Reclamaciones de responsabilidad civil

- Explicación detallada de las circunstancias relativas al incidente, incluidas evidencias fotográficas y videográficas (si procede).
- Todos los escritos, citaciones u otra correspondencia recibida de terceros.
- Datos completos de los testigos, facilitando declaraciones escritas cuando sea posible.

Reclamaciones de equipaje, dinero personal y documentos de viaje

- En caso de pérdida o robo, un informe policial que confirme que **usted** denunció el incidente a la policía en un plazo de 24 horas desde que se percatara de la desaparición del o los objetos.
- Si el transportista lo hubiera perdido o dañado, obtenga un parte de irregularidad de equipaje (PIR) y una carta de la compañía aérea que confirme la pérdida del o los artículos.
Si fuera posible, conserve también todas las etiquetas del equipaje.
- Si ha perdido o le han robado **dinero**, un informe policial que confirme lo sucedido y lo que se ha perdido, y cualquier extracto bancario/recibo(s) de cambio como prueba de propiedad.
- Un informe de daños y un presupuesto de reparación del o los artículos dañados.
- Guarde los objetos dañados que no puedan repararse, ya que es posible que **nosotros** tengamos que inspeccionarlos.

Reclamaciones de documentos de viaje

- Informe policial o de la embajada que confirme que **usted** informó a las autoridades locales en las 24 horas siguientes al suceso.
- Recibos originales de cualquier gasto adicional de alojamiento o de viaje en los que se haya incurrido.

Reclamaciones de cancelación o acortamiento

Cancelación

- Factura(s) original(es) de cancelación donde se detallen todos los gastos de cancelación incurridos y los reembolsos efectuados.
- Para presentar una reclamación por cancelación después de 24 horas de retraso, **usted** deberá obtener un informe por escrito del transportista que confirme la duración y el motivo del retraso.
- Si **su** reclamación tiene que ver con circunstancias cubiertas, **nosotros** le detallaremos qué documentos deberá aportar **usted** en los formularios de reclamación.

Acortamiento

- Recibo original o factura de reserva del nuevo vuelo.
- Factura original de reserva de cualquier excursión prepagada no efectuada que confirme la fecha y el importe pagado.

Inconveniencias

Retraso del equipaje

- Parte de irregularidad de equipaje (PIR) de la compañía aérea o de sus agentes de handling.
- Carta de la compañía aérea que confirme el motivo y la duración del retraso y cuándo se devolvieron a **usted** el o los artículos.
- Recibos originales detallados de cualquier compra de emergencia realizada.

Reclamaciones por retraso en la salida

- Confirmación por escrito de la compañía aérea (o de sus agentes de handling) que confirme la duración y el motivo del retraso.
- Recibos originales de compras de refrescos y comidas, o alojamiento adicional si fuera necesario.
- Si después de 24 horas de retraso en su viaje de salida inicial **usted** decidiera cancelar, una factura de cancelación y una carta de la compañía aérea que confirme la duración y el motivo del retraso.

Exención de franquicia en alquiler de vehículos

- Copia de **su** permiso de conducir.
- Copia de su contrato del **vehículo de alquiler**.
- Copia del formulario de accidente del **vehículo de alquiler**.
- Copia del informe policial (si procede).
- Confirmación por escrito de la compañía de alquiler sobre la franquicia que **usted** debe pagar.
- Informe de la empresa de alquiler sobre pérdidas en el **vehículo de alquiler**.

ARTÍCULO 18: PROCEDIMIENTO DE QUEJA

Nuestro objetivo es ofrecer un servicio de alta calidad en todo momento; sin embargo, si el servicio no le resulta satisfactorio, puede recurrir al siguiente procedimiento para resolver el problema en cuestión:

En primer lugar, el **titular de la cuenta** debe redactar de manera pormenorizada la queja a Qover

- rellenando el formulario para nuevas reclamaciones que se encuentra en <https://bunq.qover.com/es/complaints>

Si, por cualquier motivo, no pudiera utilizar el formulario de reclamaciones en línea, **usted** también tiene la posibilidad de presentar la queja a Qover:

- mediante carta al servicio de mediación de QOVER SA/NV, Rue du commerce 31, 1000 Bruselas – Bélgica.
- por teléfono llamando al +31 20 808 0723
- por correo mediation@qover.com.

Usted recibirá una confirmación por escrito en un plazo de 3 (tres) días laborables a partir de la recepción de su reclamación.

Usted recibirá una respuesta definitiva a **su** queja por escrito en el plazo de 1 (un) mes tras la recepción de **su** queja.

Si no queda satisfecho con el resultado de **su** queja, **usted** también puede informar de la situación al Departamento de quejas de Lloyd's, que podrá, en determinadas circunstancias, revisar el asunto.

Su dirección es:

Jefe de gestión de quejas Lloyd's Insurance Company S.A.
Bastion Tower
Marsveldplein 5
1050 Bruselas – Bélgica
+32 (0)2 227 39 40

LloydsEurope.Complaints@lloyds.com

En caso de que el Departamento de quejas no pueda resolver la queja, es posible remitirla al Instituto de Quejas sobre servicios financieros:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID): PO Box 93257, 2509 AG La Haya o a través de www.kifid.nl.

No obstante, si decide presentar la queja ante el KIFID para recibir asesoramiento vinculante, ya no podrá presentar su queja a la sentencia de un tribunal de justicia.

Las anteriores disposiciones de tramitación de quejas se entienden sin perjuicio de **su** derecho a iniciar un procedimiento judicial.

Qover grabará todas las comunicaciones, incluidas las llamadas telefónicas, para mejorar la calidad de los servicios, con fines de formación o de detección de fraudes.

ARTÍCULO 21: OTRAS DISPOSICIONES

Aviso de privacidad de datos

A los efectos de este artículo, «**Nosotros/nuestro**» se definirá como determinados **aseguradores** de Lloyd's, el titular de la cobertura y cualquier agente.

La seguridad de los datos es muy importante para **nosotros**, y **nosotros** los trataremos siguiendo todas las medidas de seguridad oportunas. **Nosotros** recopilaremos y trataremos los datos (incluida información personal) sobre cualquier persona asegurada en virtud de este **certificado** para su administración, la tramitación de reclamaciones y la prestación de servicios al cliente, y podremos compartirlos con entidades relacionadas y con proveedores de servicios y agentes de confianza como abogados, así como con otras partes, como bases de datos antifraude, de conformidad con las instrucciones y el control pertinentes. **Nuestro** tratamiento de datos es coherente con los principales usos y divulgaciones de datos personales necesarios establecidos en el Aviso de Información sobre Usos Básicos del Mercado de Seguros de Londres [en <http://www.lmalloyds.com/GDPR>], que el **titular de la cuenta** debería revisar.

Todos los datos podrán ser utilizados por **nosotros** con fines genéricos de evaluación de riesgos y elaboración de modelos, pero no se utilizarán ni transmitirán a terceros para comercializar productos o servicios sin el consentimiento expreso del **titular de la cuenta**. Todos los datos facilitados por el **titular de la cuenta** sobre otras personas a asegurar, como familiares, amigos u otros asociados, deben contar con su autorización. Es responsabilidad del **titular de la cuenta** informarles sobre **nuestro** uso de sus datos.

Los datos no se conservarán más tiempo del necesario y se eliminarán en un plazo de siete años tras el vencimiento de este **certificado**, a menos que sigan siendo necesarios por motivos legales o reglamentarios. El **titular de la cuenta** tiene una serie de derechos en relación con sus datos, incluido el derecho a solicitar una copia de la información (por la que puede cobrarse una pequeña cantidad), a corregir cualquier inexactitud y, en determinadas circunstancias, a que se supriman. Los datos transferidos fuera del Espacio Económico Europeo gozarán de una protección equivalente.

Si necesita más información sobre cómo se procesan los datos, o sobre el ejercicio de cualquier derecho en virtud de las leyes de protección de datos, el **titular de la cuenta** deberá ponerse en contacto con la parte identificada en el artículo 18.

Si el **titular de la cuenta** no estuviera satisfecho con la forma en que se han gestionado sus datos personales, podrá presentar una queja ante la Oficina del Comisario de Información, en la siguiente dirección:

Autoridad de Protección de Datos,

Drukpersstraat 35, 1000 Bruselas

Teléfono: +32 (0)2 274 48 00, o

Teléfono: +32 (0)2 274 48 35

Correo contact@apd-gba.be

Declaración de protección de datos de Qover

Qover procesa **sus** datos de conformidad con las normativas y directrices nacionales y europeas.

Usted podrá encontrar toda la información relativa al tratamiento de **sus** datos personales en nuestra Política de Privacidad, disponible en nuestra página web: <https://www.qover.com/terms-and-policies>.

Si **usted** tiene alguna pregunta o consulta sobre cómo Qover utiliza **sus** datos, o necesita una copia impresa de la declaración, **usted** puede ponerse en contacto con nosotros escribiendo a **privacy@qover.com**.

Ley de Contratos (derechos de terceros) de 1999

Aquella persona que no sea parte de este **certificado** no tendrá derecho en virtud de la Ley de Contratos (derechos de terceros) de 1999 a hacer cumplir cualquier condición de este **certificado**, pero esto no afectará a ningún derecho o recurso de un tercero que exista o esté disponible aparte de dicha ley.

Cláusula de limitación y exclusión de sanciones

Es una condición de este (re)seguro, y el (re)asegurado acepta que la provisión de cualquier cobertura, el pago de cualquier reclamación y la provisión de cualquier prestación en virtud del presente se suspenderán, en la medida en que la provisión de dicha cobertura, el pago de dicha reclamación o la provisión de dicha prestación por parte del (re)asegurador expondría a dicho (re)asegurador a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de cualquier:

- a) resolución(es) de las Naciones Unidas; o
- b) las sanciones comerciales o económicas, leyes o reglamentos de la Unión Europea, Reino Unido o Estados Unidos de América.

Dicha suspensión se mantendrá hasta el momento en que el (re)asegurador deje de estar expuesto a dicha sanción, prohibición o restricción.

LMA320005 Octubre 2023

Por favor, tenga en cuenta que cuando **nosotros** tratamos con **usted** a través de un agente minorista, en relación a las reclamaciones que **usted** nos remite a **nosotros**, Qover actúa como agente de las aseguradoras y no como agente de **usted**.

Traducción

En caso de discrepancia entre esta versión y la versión inglesa del presente contrato, prevalecerá la versión inglesa.

