

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE ASISTENCIA EN VIAJE SUSCRITO ENTRE VUELING AIRLINES, S.A. Y EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

Anulación multicausa

ASEGURADOR

EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (en adelante **EUROP ASSISTANCE**), que asume el riesgo definido en el presente contrato.

TOMADOR DEL SEGURO

La **persona física o jurídica** que con el Asegurador suscribe este contrato, y al que corresponden las obligaciones que del mismo se deriven, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.

ASEGURADO

Persona física **con domicilio habitual en cualquier país europeo o ribereño del Mediterráneo**, relacionada en las Condiciones Particulares, que contrata un vuelo con **VUELING** y que sea comunicada a **EUROP ASSISTANCE**.

Se consideran también asegurados los menores de dos años.

OBJETO DEL SEGURO

El presente seguro tiene por objeto el establecimiento de un seguro de gastos de anulación del billete aéreo y extras contratados por el Asegurado en la página de **VUELING** junto con en el presente Seguro de Anulación Multicausa. La póliza operará conforme a las presentes condiciones generales. **La liquidación de las posibles indemnizaciones por la anulación del viaje contratado y asegurado se practicará en euros.**

ÁMBITO TERRITORIAL

Las garantías de esta póliza serán válidas para todo el Mundo.

RIESGOS GARANTIZADOS

Los riesgos asumidos por el Asegurador que darán lugar al reembolso de los gastos de cancelación, son los indicados a continuación siempre y cuando se produzcan entre la fecha de suscripción del seguro y antes del inicio del viaje o servicio contratado y no fueran conocidos en el momento de la contratación del seguro y que afecten directamente al Asegurado:

- Toda causa demostrable mediante documento justificativo emitido por un tercero ya sea Profesional Colegiado, Organismo Público o empresa Privada, que resulte imprevisible, inevitable y ajena a la voluntad del Asegurado, que no figure comprendida en las Exclusiones de la Póliza y que imposibilite necesaria y obligatoriamente a la realización del viaje en las fechas contratadas.

Se reembolsará el importe de la tarifa aérea, las tasas y los extras comprados en el proceso de reserva del billete aéreo. No se reembolsarán en ningún caso los cargos por pago con tarjeta de crédito, los impuestos, ni el importe del seguro de **EUROP ASSISTANCE**.

Cuando la causa que motiva la cancelación no afecte directamente al Asegurado, se establece que también quedarán cubiertas las siguientes circunstancias:

- Enfermedad grave, accidente corporal grave o fallecimiento de cónyuge, padres, hijos, hermanos, hermanas, abuelos, abuelas, nietos, nietas, sobrinos, cuñados, yernos, nueras, suegros o pareja de hecho.

A efectos de la cobertura del seguro, se entiende por:

Enfermedad grave: la alteración sobrevenida del estado de salud de un individuo, constatada por un profesional médico, que obligue a permanecer en cama al enfermo y que le implique el cese de cualquier actividad, profesional o privada.

Accidente grave: toda lesión corporal o daño material que deriva de una causa violenta, súbita, externa y ajena a la intencionalidad del accidentado, cuyas consecuencias le impidan el normal desplazamiento de su domicilio habitual.

Quedan incluidas las consecuencias de enfermedad o de accidente sobrevenidas con posterioridad a la fecha de adhesión al seguro o las que fuesen de enfermedades preexistentes, siempre que en el momento de la adhesión al seguro las consecuencias no se hubiesen manifestado con carácter grave. Asimismo quedan incluidas las enfermedades psíquicas de carácter grave en los términos garantizados por esta cobertura.

Cuando la enfermedad o accidente afecte a alguna de las personas citadas, distintas del asegurado, se entenderá como grave cuando implique hospitalización o conlleve riesgo de muerte inminente.

El asegurador también garantiza el reembolso de los gastos de anulación de hasta un acompañante inscrito en la misma reserva y también Asegurado.

SUMAS ASEGURADAS

El límite conjunto de la indemnización será el importe de la tarifa aérea, las tasas y los extras comprados en el proceso de reserva del billete aéreo con un límite máximo del 100% de la reserva. No se reembolsarán en ningún caso los cargos por pago con tarjeta de crédito, los impuestos ni el importe del seguro de **EUROP ASSISTANCE**.

Para tener derecho al reembolso de los gastos es obligatoria la contratación del seguro de Anulación para los pasajeros incluidos en la reserva del viaje y por tanto, han de abonar cada uno la prima de dicho seguro.

En caso de siniestro, siempre se tomará como fecha de anulación del viaje o servicios contratados la que figure en los documentos justificativos del siniestro (informe médico, certificado de defunción, parte de hospitalización, etc.). La cancelación habrá de comunicarse a **VUELING** en el momento en el que se produzca el hecho que la motive o a más tardar en las 48 horas siguientes. En caso contrario, el Asegurador se reserva el derecho a abonar la indemnización que correspondería si la anulación se hubiera comunicado en el plazo indicado.

TRÁMITES EN CASO DE ANULACIÓN

El Asegurado deberá poner en conocimiento de EUROP ASSISTANCE la anulación del viaje a través de llamada al teléfono 91.514.00.10, fax nº 91.514.98.92 o por correo: Orense nº 4, planta 10, 28020 Madrid, o entrando en la web vueling.europ.es donde podrá acceder a "Tramitación on line" para crear su propia solicitud de reembolso, presentando posteriormente los documentos acreditativos de la causa de la anulación del viaje y las facturas o justificantes correspondientes, que deberán ser remitidos al:

**Apartado de Correos 36316
28020 MADRID**

En caso de que se produzca más de una causa que dé origen a un siniestro, siempre se tomará como causa del mismo la primera que se produzca y se justifique por el Asegurado.

El Asegurado deberá comunicar a EUROP ASSISTANCE el acaecimiento del siniestro, en el plazo máximo de 7 días desde su ocurrencia.

Para percibir el reembolso de los gastos, el asegurado deberá entregar los documentos fechados que acrediten razonablemente el hecho que ha motivado el siniestro y que sean solicitados por el Asegurador, como por ejemplo, en caso de:

- Enfermedad o accidente grave:
 - * Informe médico del facultativo que haya asistido a la persona por cuya enfermedad o accidente se origina el siniestro.
 - * Documentación que justifique la relación de parentesco con el asegurado, en su caso.
- Fallecimiento:
 - * Certificado de defunción
 - * Documentación que justifique la relación de parentesco con el asegurado, en su caso.
- Convocatorias incluidas en el seguro: certificados oficiales, comunicaciones escritas.

Resto de garantías: Certificados oficiales, facturas denuncias en comisaría o cualquier documento que justifique la causa del siniestro.

EN CUALQUIER CASO SIEMPRE SERA NECESARIO APORTAR:

- 1. Copia de la reserva realizada a Vueling con la confirmación y el desglose de los servicios contratados.**

- 2. Factura del vuelo contratado emitida por Vueling**
- 3. Certificado emitido por Vueling conforme el billete no ha sido utilizado.**

TRÁMITES EN CASO DE QUEJA POR PARTE DEL ASEGURADO

EUROP ASSISTANCE pone a disposición de los Asegurados un Servicio de Reclamaciones cuyo Reglamento se puede consultar en la página web www.europ-assistance.es. Podrán presentar quejas los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores, en el apartado de "Defensa del Cliente" de la web, o dirigiéndose por escrito al Servicio de Reclamaciones:

Dirección: Servicio de Reclamaciones
Cl. Orense, 4 – Planta 14
28020- MADRID

Dicho Servicio, que funciona de forma autónoma, atenderá y resolverá en un plazo máximo de 2 meses las quejas escritas que le son directamente dirigidas, cumpliendo así con la Ley ECO/734/2004 de 11 de marzo y Ley 44/2002 de 22 de noviembre.

Agotada la vía del Servicio de Reclamaciones, el reclamante podrá formular su queja ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones (adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), cuya dirección es:

Pº de la Castellana, 44
28046- MADRID

EXCLUSIONES

Quedan excluidos de la cobertura los siguientes hechos:

A) Cualquier causa que no sea demostrada mediante la presentación de documentación que certifique el motivo de la anulación.

B) Las cantidades que puedan ser indemnizadas al Asegurado o Asegurados por un tercero.

C) Actos del Asegurado:

- 1. La no presentación por parte de los asegurados de cualquiera de los documentos indispensables para el viaje (pasaporte, billetes aéreos, visados, certificados de vacunación, etc.), salvo la no concesión de visados por causas injustificadas siempre y cuando el Asegurado haya realizado las gestiones necesarias en los plazos y forma establecidos para su concesión.**
- 2. Los provocados intencionalmente por el asegurado.**
- 3. Los actos dolosos, las autolesiones o el suicidio.**
- 4. Los que tengan su origen en un acto de imprudencia temeraria, negligencia grave o derivados de actos delictivos.**

5. Cualquier accidente que se produzca estando el asegurado bajo la influencia de bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes, psicotrópicos, estimulantes y otras sustancias análogas.

Para la determinación de dicha influencia, independientemente del tipo de accidente de que se trate, se estará a los límites fijados por la legislación aplicable en materia de circulación de vehículos a motor y seguridad vial al momento de su ocurrencia.

D) Eventos:

1. Guerras declaradas o no, motines, actos de terrorismo, efecto de radioactividad, movimientos populares, cierre de fronteras, así como la inobservancia consciente de las prohibiciones oficiales.
2. Cualquier desastre natural, como alguno de los siguientes fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluyendo embates de mar), erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 135 km/h, los tornados, incendio y tormentas: Fenómeno meteorológico caracterizado por una fuerte alteración en la atmósfera, con la presencia de rayos, truenos, relámpagos, viento y lluvia intensa, nieve o granizo.)
3. Cuarentena, salvo la Cuarentena que el Asegurado esté observando siguiendo las órdenes del facultativo médico que le esté tratando, epidemias o polución en el país de destino.
4. Cancelación de eventos como los deportivos, culturales, sociales o de ocio y esparcimiento, salvo los que se cancelen por el propio organizador del evento, puedan ser demostrados mediante el correspondiente justificante y siempre y cuando la asistencia al mismo sea el motivo principal del viaje, igualmente se solicitará por el Asegurador la documentación que demuestre la intención de asistir al evento del Asegurado tales como entradas, reservas o inscripciones en las que figure la fecha concreta de celebración.
5. Retirada del servicio (temporal o no) del medio de transporte debida a la recomendación del fabricante o autoridad civil o portuaria.
6. Los que su origen sean como consecuencia de huelgas.
7. Los que su origen sean como consecuencia de fallo o avería del medio de transporte (distinto de daños en carreteras o vías ferroviarias por avalanchas, nieve o inundaciones)

cuando en el momento de contratación del seguro o reserva del viaje y/o estancia o similar se tenga conocimiento previo, salvo que pueda demostrarse que a consecuencia de la avería o el fallo del medio de transporte ocasione la cancelación del vuelo por ser el medio elegido para llegar al aeropuerto de salida del vuelo contratado. Se solicitará por parte del Asegurador la documentación necesaria para demostrar la cancelación por esta causa (parte de grúa, atestado de los cuerpos de seguridad, o justificante de la compañía de transporte utilizada para llegar al aeropuerto) que deberá ir fechada y con la hora del incidente que ocasiona la cancelación.

8. Insuficiencia de participantes/reservas para la realización del viaje o por Overbooking.

9. Los motivados por quiebra, suspensión de pagos, desaparición o incumplimiento de contrato del proveedor del servicio al que va vinculado el seguro contratado.

10. La ausencia de imprevisto o el simple deseo de no querer viajar.

E) Situación laboral/financiera

1. Cambio de permisos laborales y/o vacacionales del asegurado, salvo los producidos de forma unilateral por parte de la empresa donde esté empleado el asegurado.

2. Cambios en las circunstancias económicas y financieras del Asegurado salvo en los siguientes casos:

- El desempleo de empleados por cuenta ajena, que hayan tenido más de seis meses de empleo indefinido y no fueran conscientes de su paso a situación de desempleo cuando contrataron el viaje.

- Incorporación laboral a una nueva empresa siempre y cuando dicha incorporación se produzca con posterioridad a la contratación del seguro y que en la fecha de contratación del viaje no se tuviera conocimiento de ello.

- Prórroga del contrato laboral comunicada con posterioridad a la fecha de contratación del viaje.

- El traslado forzoso del Asegurado fuera de su lugar de residencia, por causas laborales, por un período superior a tres meses, a más de 300 km. de su domicilio habitual.

F) Enfermedades:

1. Preexistentes: Los derivados de enfermedades crónicas o preexistentes del Asegurado siempre que no sean agravaciones inesperadas y que impidan la realización del viaje.

Enfermedades crónicas o preexistentes de cualquiera de los asegurados que, una vez estabilizadas, hayan sufrido descompensaciones o agudizaciones dentro de los 30 días previos a la contratación de la póliza.

2. La negativa por parte del Asegurado a recibir la visita del perito médico cuando la aseguradora determine la necesidad de dicho perito.

3. Cuando el objeto del viaje sea un tratamiento estético, una cura, la falta o contraindicación de vacunación, la imposibilidad de seguir en ciertos destinos el tratamiento medicinal preventivo aconsejado, la interrupción voluntaria del embarazo, tratamientos por alcoholismo, el consumo de drogas y estupefacientes, salvo que éstos hayan sido prescritos por un médico y sean consumidos de la forma adecuada.

G. La ausencia de imprevisto o el simple deseo de no querer viajar.