

## CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE SUBSCRIT ENTRE VUELING AIRLINES, S.A. I EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

### Anul·lació multicausa

#### ASSEGURADOR

**EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (des d'ara EUROP ASSISTANCE), que assumeix el risc definit en aquest contracte.**

#### PRENEDOR DE L'ASSEGURANÇA

La persona física o jurídica que subscriu aquest contracte amb l'assegurador, i a la qual corresponen les obligacions que se'n deriven, excepte aquelles que per la seva naturalesa hagi de complir l'assegurat.

#### ASSEGURAT

Persona física amb domicili habitual a qualsevol país europeu o de la costa mediterrània, especificada a les Condicions Particulars, que contracta un vol amb **VUELING**, el nom de la qual sigui comunicat a **EUROP ASSISTANCE**.

**Es consideren també assegurats els menors de dos anys.**

#### OBJECTE DE L'ASSEGURANÇA

Aquesta assegurança té com a objecte l'establiment d'una assegurança de despeses d'anul·lació del bitllet aeri i altres contractats per l'assegurat a la pàgina de **VUELING**, juntament amb aquesta assegurança d'anul·lació multicausa. La pòlissa seguirà el que s'especifica a aquestes condicions generals. **La liquidació de les possibles indemnitzacions per l'anul·lació del viatge contractat i assegurat es durà a terme en euros.**

#### ÀMBIT TERRITORIAL

Les garanties d'aquesta pòlissa seran vàlides a tot el món.

#### RISCOS GARANTITS

Els riscos assumits per l'assegurador que donaran lloc al reemborsament de les despeses de cancel·lació són els que s'especifiquen tot seguit, sempre que es produeixin entre la data de subscripció de l'assegurança i abans de l'inici del viatge o servei contractat, que no fossin coneguts en el moment de la contractació de l'assegurança i que afectin directament l'assegurat:

- Tota causa demostrable mitjançant document justificatiu emès per un tercer, ja sigui professional col·legiat, organisme públic o empresa privada, que resulti imprevisible, inevitable i aliena a la voluntat de l'assegurat, que no estigui inclosa en les exclusions de la pòlissa i que impossibiliti de manera necessària i obligatòria la realització del viatge en les dates contractades.

Es tornarà l'import de la tarifa aèria, les taxes i els altres comprats en el procés de reserva del bitllet aeri.. No es tornaran en cap cas els càrrecs per pagament amb targeta de crèdit, els impostos, ni l'import de l'assegurança d'**EUROP ASSISTANCE**.

Quan la causa que motiva la cancel·lació no afecti directament l'assegurat, s'estableix que també quedaran cobertes les circumstàncies següents:

- Malaltia greu, accident corporal greu o defunció del cònjuge, pares, fills, germans, germanes, avis, àvies, néts, nétes, nebots, cunyats, gendres, nores, sogres o parella de fet.

A l'efecte de la cobertura de l'assegurança, s'entén per:

Malaltia greu: l'alteració sobrevinguda de l'estat de salut d'un individu, constatada per un professional mèdic, que obligui a romandre al llit el malalt i que li impliqui el cessament de qualsevol activitat, professional o privada.

Accident greu: tota lesió corporal o dany material que deriva d'una causa violenta, sobtada, externa i aliena a la intencionalitat de l'accidentat, les conseqüències de la qual li impedeixin el normal desplaçament des del seu domicili habitual.

Hi queden incloses les conseqüències de malaltia o d'accident esdevingudes amb posterioritat a la data d'adhesió a l'assegurança o les que siguin de malalties preexistents, sempre que en el moment de l'adhesió a l'assegurança les conseqüències no s'haguessin manifestat amb caràcter greu. A més, hi queden incloses les malalties psíquiques de caràcter greu en els termes garantits per aquesta cobertura.

Quan la malaltia o accident afecti alguna de les persones esmentades, diferents de l'assegurat, s'entendrà com a greu quan impliqui hospitalització o impliqui risc de mort imminent.

L'assegurador també garanteix el reemborsament de les despeses d'anul·lació d'un acompanyant inscrit en la mateixa reserva i també assegurat.

#### SUMES ASSEGURADES

El límit conjunt de la indemnització serà l'import de la tarifa aèria, les taxes i els altres comprats en el procés de reserva del bitllet aeri, amb un límit màxim del 100% de la reserva. No es reemborsaran en cap cas els càrrecs per pagament amb targeta de crèdit, els impostos ni l'import de l'assegurança d'**EUROP ASSISTANCE**.

Per tenir dret al reemborsament de les despeses és obligatòria la contractació de l'assegurança d'anul·lació per als passatgers inclosos en la reserva del viatge i, per tant, han d'abonar cadascun la prima d'aquesta assegurança.

En cas de sinistre, sempre es prendrà com a data d'anul·lació del viatge o serveis contractats aquella que figuri en els documents justificatius del sinistre (informi mèdic, certificat de defunció, comunicat d'hospitalització, etc.). La cancel·lació s'haurà de comunicar a **VUELING** en el moment en què es produeixi el fet que la motivi, o com a màxim les 48 hores següents. En cas contrari, l'assegurador es reserva el dret a abonar la indemnització que correspondria si l'anul·lació s'hagués comunicat en el termini indicat.

#### **TRÀMITS EN CAS D'ANUL·LACIÓ**

**L'assegurat haurà posar en coneixement d'EUROP ASSISTANCE l'anul·lació del viatge aeri, bé a través del telèfon 91 514 00 10, el fax 91 514 98 92 o per correu, al carrer Orense, 4, planta 10, 28020 Madrid, o bé des de la pàgina web [vueling.europ.es](http://vueling.europ.es) on podrà accedir a Tramitació en línia, per crear la seva sol·licitud de reemborsament. Posteriorment, haurà de presentar els documents acreditatius de la causa de l'anul·lació del viatge i les factures o justificants corresponents, a l'adreça:**

**Apartat de Correus 36316  
28020 MADRID**

**En cas que es produeixi més d'una causa que doni origen a un sinistre, sempre es prendrà com a causa la primera que es produeixi i que justifiqui l'assegurat.**

**L'Assegurat haurà de comunicar el sinistre a EUROP ASSISTANCE, en el termini màxim de 7 dies des del seu esdeveniment.**

Per percebre el reemborsament de les despeses, l'assegurat haurà de lliurar els documents datats que acreditin raonablement el fet que ha motivat el sinistre, i que siguin sol·licitats per l'assegurador, com per exemple, en cas de:

- Malaltia o accident greu:
  - \* Informe mèdic del facultatiu que hagi assistit la persona per la malaltia o l'accident pel qual s'origina el sinistre.
  - \* Documentació que justifiqui la relació de parentiu amb l'assegurat, si escau.
- Defunció:
  - \* Certificat de defunció.
  - \* Documentació que justifiqui la relació de parentiu amb l'assegurat, si escau.
- Convocatòries incloses en l'assegurança: certificats oficials, comunicacions escrites.

Resta de garanties: Certificats oficials, factures, denúncies a comissaria o qualsevol document que justifiqui la causa del sinistre.

**EN QUALSEVOL CAS, SEMPRE SERÀ NECESSARI APORTAR:**

- 1. Còpia de la reserva realitzada a Vueling amb la confirmació i el desglossament dels serveis contractats.**
- 2. Factura del vol contractat emesa per Vueling**
- 3. Certificat emès per Vueling conforme el bitllet no ha estat utilitzat.**

#### **TRÀMITS EN CAS DE QUEIXA PER PART DE L'ASSEGURAT**

**EUROP ASSISTANCE** posa a disposició dels assegurats un Servei de Reclamacions, el reglament del qual es pot consultar a la pàgina web [www.europ-assistance.es](http://www.europ-assistance.es). Podran presentar queixes els prenedors, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats o els seus causahavents, a l'apartat de Defensa del client de la web, o directament per escrit al Servei de Reclamacions:

Adreça: Servei de Reclamacions  
C. Orense, 4 – Planta 14.  
28020- MADRID

Aquest servei, que funciona de forma autònoma, atindrà i resoldrà en un termini màxim de 2 mesos les queixes escrites que se li adrecin, per complir amb la Llei ECO/734/2004 d'11 de març i la Llei 44/2002, de 22 de novembre.

Esgotada la via del Servei de Reclamacions, el reclamant podrà formular la seva queixa davant el Comissionat per a la Defensa de l'Assegurat i del Partícip a Planes de Pensions (adscriu a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions), a l'adreça:

Pg. de la Castellana, 44  
28046 MADRID

#### **EXCLUSIONS**

##### **Queden exclosos de la cobertura els fets següents:**

**A) Qualsevol causa que no sigui demostrada mitjançant la presentació de documentació que certifiqui el motiu de l'anul·lació.**

**B) Les quantitats que puguin ser indemnitzades a l'assegurat o assegurats per una tercera persona.**

##### **C) Actes de l'assegurat:**

- 1. La no presentació per part dels assegurats de qualsevol dels documents indispensables per al viatge (passaport, bitllets aeris, visats, certificats de vacunació, etc.), excepte la no concessió de visats per causes injustificades, sempre que l'assegurat hagi realitzat les gestions necessàries en els terminis i la forma establerts per a la seva concessió.**

2. Els provocats intencionalment per l'assegurat.
3. Els actes dolosos, les autolesions o el suïcidi.
4. Els que tinguin el seu origen en un acte d'imprudència temerària, negligència greu o derivats d'actes delictius.
5. Qualsevol accident que es produeixi mentre l'assegurat estigui sota la influència de begudes alcohòliques, drogues, estupefaents, psicotròpics, estimulants i altres substàncies anàlogues.

Per a la determinació d'aquesta influència, independentment del tipus d'accident de què es tracti, se seguiran els límits fixats per la legislació aplicable en matèria de circulació de vehicles de motor i seguretat vial, en el moment del seu esdeveniment.

#### D) Esdeveniments:

1. Guerres declarades o no, motins, actes de terrorisme, efecte de radioactivitat, moviments populars, tancament de fronteres, i la inobservança conscient de les prohibicions oficials.
2. Qualsevol desastre natural, com ara un dels fenòmens de la naturalesa següents: terratrèmols i sismes submarins, inundacions extraordinàries (incloent-hi embats de mar), erupcions volcàniques, tempestat ciclònica atípica (incloent-hi els vents extraordinaris de ratxes superiors a 135 km/h, els tornados, incendis i tempestes (fenomen meteorològic caracteritzat per una forta alteració a l'atmosfera, amb la presència de llamps, trons, vent i pluja intensa, neu o calamarsa.)
3. Quarantena, excepte la quarantena que l'assegurat segueixi per ordre del facultatiu mèdic que el tracti, epidèmies o pol·lució en el lloc de destinació.
4. Cancel·lació d'esdeveniments, com ara esportius, culturals, socials o d'oci i esplai, excepte els que cancel·li el propi organitzador de l'esdeveniment, i puguin ser demostrats mitjançant el corresponent justificat, sempre que la seva assistència sigui el motiu principal del viatge. L'Assegurador sol·licitarà la documentació que demostrï la intenció d'assistir a l'esdeveniment per part de l'assegurat, com ara entrades, reserves o inscripcions en les quals figuri la data concreta de celebració.
5. Retirada del servei (temporal o no) del mitjà de transport per recomanació del fabricant o autoritat civil o portuària.
6. Els que tinguin com a origen vagues, o en siguin conseqüència.
7. Els que siguin conseqüència de fallada o

avaria del mitjà de transport (diferent de danys en carreteres o vies ferroviàries per devessalls, neu o inundacions)

quan en el moment de contractació de l'assegurança o reserva del viatge i/o estada o similar es tingui coneixement previ, tret que pugui demostrar-se que a conseqüència de l'avaria o la fallada del mitjà de transport causi la cancel·lació del vol perquè és el mitjà triat per arribar a l'aeroport de sortida del vol contractat. Se sol·licitarà per part de l'assegurador la documentació necessària per demostrar la cancel·lació per aquesta causa (grua, atestat dels cossos de seguretat o justificat de la companyia de transport utilitzada per a arribar a l'aeroport), datada i amb l'hora de l'incident que provoca la cancel·lació.

8. Insuficiència de participants/reserves per a la realització del viatge o per *Overbooking*.

9. Els motivats per fallida, suspensió de pagaments, desaparició o incompliment de contracte del proveïdor del servei al qual va vinculat l'assegurança contractada.

10. L'absència d'imprevist o el simple desig de no voler viatjar.

#### E) Situació laboral/financera

1. Canvi de permisos laborals i/o vacacionals de l'assegurat, excepte els produïts de forma unilateral per part de l'empresa on treballi.

2. Canvis en les circumstàncies econòmiques i financeres de l'assegurat, tret en els casos següents:

- L'atur d'empleats per compte aliè, que hagin tingut més de sis mesos d'ocupació indefinida i no fossin conscients del seu pas a situació d'atur quan van contractar el viatge.

- Incorporació laboral a una nova empresa, sempre que s'esdevingui després de la contractació de l'assegurança, i que en la data de contractació del viatge no se'n tingués coneixement.

- Pròrroga del contracte laboral, comunicada amb posterioritat a la data de contractació del viatge.

- El trasllat forçós de l'assegurat fora del seu lloc de residència, per causes laborals, per un període superior a tres mesos, a més de 300 Km del seu domicili habitual.

#### F) Malalties:

1. Preexistents: Els derivats de malalties cròniques o preexistents de l'assegurat, sempre que no siguin agreujaments inesperats i que impedeixin la realització del viatge.

Malalties cròniques o preexistents de qualsevol dels assegurats, les quals, una vegada estabilitzades, hagin sofert descompensacions o aguditzacions dintre dels 30 dies previs a la contractació de la pòlissa.

2. La negativa per part de l'assegurat a rebre la visita del perit mèdic, quan l'asseguradora en determini la necessitat.

3. Quan l'objecte del viatge sigui un tractament estètic, una cura, la falta o

contraindicació de vacunació, la impossibilitat de seguir en certes destinacions el tractament medicinal preventiu aconsellat, la interrupció voluntària de l'embaràs, els tractaments per alcoholisme, el consum de drogues i estupefaents, tret que hagin estat prescrits per un metge i siguin consumits de la forma adequada.

G) L'absència d'imprevist o el simple desig de no voler viatjar.