

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

Només assistència

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 derivin, 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**, relacionada a les Condicions Particulars, que contracta un vol de **VUELING** i aquesta assegurança d'assistència en viatge associada, abans de la data d'inici del viatge, les dades de la qual siguin comunicades a **EUROP ASSISTANCE**. **Es consideren també assegurats els menors de dos anys.**

FAMILIAR DIRECTE COBERT

Cònjuge, parella de fet degudament inscrita en el corresponent registre oficial, pares, sogres, fills o germans de l'assegurat.

ACCIDENT

La lesió corporal o dany material sofert durant la vigència del contracte, que derivi d'una causa violenta, sobtada, externa i aliena a la intencionalitat de l'assegurat.

MALALTIA SOBREVINGUDA

Alteració de l'estat de salut d'un individu sobrevinguda durant un viatge cobert per la pòlissa, el diagnòstic i la confirmació de la qual sigui fet per un metge o odontòleg legalment reconegut, i que faci necessària l'assistència facultativa.

MALALTIA GREU

Tota alteració sobrevinguda de l'estat de salut d'un individu que impliqui la seva hospitalització i que faci impossible l'inici del viatge de l'assegurat, n'impedeixi la continuació en la data prevista o impliqui risc de mort.

EQUIPATGE

Conjunt de robes i estris propis per a l'ús i la higiene personal necessaris en el transcurs del viatge, inclòs a l'interior de les maletes.

ROBATORI

Sostracció de les coses mobles alienes, amb violència o intimidació en les persones o emprant força en les coses.

FURT

Sostracció de les coses mobles alienes, sense intervenir-hi violència o intimidació en les persones ni força en les coses.

OBJECTE DEL CONTRACTE

Garantir contra les conseqüències d'aquells riscos les cobertures dels quals s'especifiquen en aquest contracte i que es produeixin com a conseqüència d'un esdeveniment fortuït **en el curs d'un viatge** fora del domicili habitual, dintre de l'àmbit territorial cobert, i amb els límits que s'hi especifiquen. Les garanties del contracte deixaran de tenir efecte una vegada finalitzat el viatge, després del retorn de l'assegurat al domicili habitual.

DURADA DEL VIATGE

Les garanties es prestaran en els països inclosos en el bitllet d'avió contractat amb **VUELING**, amb una durada màxima de 30 dies.

DOMICILI HABITUAL

S'entén per domicili habitual de l'assegurat el localitzat a qualsevol país europeu o de la costa mediterrània que es faci constar a la contractació del vol, i des del qual es realitzin els desplaçaments coberts en aquest contracte.

ESTRANGER

S'entén per estranger, a l'efecte de les garanties, el país diferent al del domicili habitual i/o nacionalitat de l'assegurat.

ÀMBIT TERRITORIAL

Les garanties es prestaran en els països inclosos en el bitllet d'avió contractat amb **VUELING**. **En els casos d'One way només es donarà assistència al lloc de destinació del bitllet comprat amb VUELING.**

Se n'exclouen, en tot cas, aquells països que tot i ser reflectits en l'àmbit territorial contractat, durant el desplaçament es trobin en estat de guerra, insurrecció o conflictes bèl·lics de qualsevol classe o naturalesa, tot i que no hagin estat declarats oficialment. En aquest cas, EUROP ASSISTANCE reemborsarà aquelles despeses cobertes i degudament justificades mitjançant la factura original acreditativa.

FRANQUÍCIA QUILOMÈTRICA

L'assistència serà vàlida a partir de 35 Km del domicili habitual de l'assegurat (15 Km illes).

TRÀMITS EN CAS DE SINISTRE

Esdevingut un fet que pogués donar lloc a la prestació d'alguna de les garanties cobertes en el

contracte, serà requisit indispensable la comunicació immediata del sinistre, a través del telèfon 34 91 514 00 10, el fax 91 514 99 50, o un altre mitjà que en deixi constància de la comunicació. En queden expressament excloses hagin estat comunicades prèviament a EUROP ASSISTANCE i aquelles per a les quals no s'hagués obtingut la corresponent autorització.

En cas de força major que impedeixi realitzar aquest avís, caldrà que es faci immediatament que cessi la causa que ho impedeixi.

Establert el contacte, l'assegurat comunicarà: **nom i cognoms, lloc on es troba, telèfon de contacte**, i informará de les circumstàncies del sinistre i del tipus d'assistència sol·licitada.

Rebuda la notificació, **EUROP ASSISTANCE** donarà les instruccions necessàries, amb l'objecte que es presti el servei requerit. Si l'assegurat actués de forma contrària a les instruccions impartides per **EUROP ASSISTANCE**, **seran a càrrec seu les despeses s'esdevinguin per aquest incompliment.**

Per al reemborsament de qualsevol despesa podrà dirigir-se a vueling.europ.es on podrà accedir a "Tramitacions en línia" per crear la seva sol·licitud de reemborsament i fer el seguiment del tràmit, o bé a l'Apartat de correus 36316 (28020 Madrid). En qualsevol cas, serà indispensable la presentació de factures i justificants originals.

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. 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 Participat a Plans de Pensions (adscriu a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions), a l'adreça:

Pg. de la Castellana, 44
28046 MADRID

SUBROGACIÓ

EUROP ASSISTANCE se subroga, fins al total del cost dels serveis prestats, en els drets i accions que corresponguin a l'assegurat contra tota persona responsable dels fets i que hagin motivat la seva intervenció. Quan les garanties realitzades en execució

d'aquest contracte siguin cobertes en tot o en part per una altra entitat asseguradora, per la Seguretat Social o per qualsevol altra institució o persona, **EUROP ASSISTANCE** quedarà subrogada en els drets i accions de l'assegurat davant de la citada companyia o institució.

A aquests efectes, l'assegurat s'obliga a col·laborar activament amb **EUROP ASSISTANCE** i oferir qualsevol ajuda o atorgar qualsevol document que pogués considerar necessari.

En qualsevol cas, EUROP ASSISTANCE tindrà dret a utilitzar o a sol·licitar de l'assegurat el lliurament del títol de transport (bitllet de tren, d'avió, etc.), quan les despeses de retorn hagin anat a càrrec d'EUROP ASSISTANCE.

RESPONSABILITAT

Esdevingut un sinistre, EUROP ASSISTANCE no assumirà cap responsabilitat respecte a les decisions i actuacions que adopti l'assegurat, contràries a les seves instruccions o les del seu Servei Mèdic.

LEGISLACIÓ I JURISDICCIÓ

L'assegurat i **EUROP ASSISTANCE** se sotmeten a la legislació i jurisdicció espanyola per als efectes d'aquest contracte. Serà jutge competent per al reconeixement de les accions derivades del contracte el del domicili habitual de l'assegurat.

LÍMITS GARANTITS

Les quantitats econòmiques que figuren com a límit en cadascuna de les prestacions d'aquest contracte s'entenen com a imports màxims acumulables durant el viatge.

GARANTIES COBERTES

1.- Despeses mèdiques a l'estranger

En cas de malaltia sobreenvenuda o accident de l'assegurat esdevingut amb caràcter imprevisit en el transcurs d'un viatge per l'estranger, **EUROP ASSISTANCE** garanteix fins al límit de **10.000 euros** per cada assegurat, les despeses que s'especifiquen a continuació:

- Honoraris mèdics.
- Medicaments receptats per un metge o cirurgia, durant la primera assistència mèdica prestada. S'exclou d'aquesta cobertura el pagament successiu d'aquells medicaments o despeses farmacèutiques que es derivin de la prolongació en el temps del tractament inicialment prescrit, i els relacionats amb qualsevol procés que adquireixi un caràcter crònic.
- Despeses d'hospitalització.
- Despeses d'ambulància, ordenada per un metge per a un trajecte local.

Les quantitats garantides a l'estranger i les del domicili habitual de l'assegurat no són addicionals.

En cas que **EUROP ASSISTANCE** no hagi intervingut directament perquè aquestes despeses siguin reemborsades, caldrà presentar-ne les corresponents

factures originals, amb l'informe mèdic complet, amb els seus antecedents, diagnòstic i tractament, que permeti establir el caràcter de la malaltia sobrevinguda.

En queda exclòs el pagament de les despeses mèdiques a Espanya, en aquells casos en els quals l'assegurat sigui beneficiari de la Seguretat Social, excepte aquells casos en els quals per raons d'urgència l'assegurat hagi de ser traslladat a un hospital que no pertanyi a la Seguretat Social.

Les despeses ocasionades seran en tot cas motiu de subrogació per part d'EUROP ASSISTANCE a les percepcions que tingui dret l'assegurat, per prestacions de Seguretat Social o per qualsevol altre règim de previsió o assegurement privat al qual estigués afiliat.

2.- Despeses odontològiques

En aplicació de la garantia "Despeses mèdiques a l'estranger", dintre del límit especificat, queden cobertes les despeses odontològiques, considerades d'urgència, **excloses l'endodòncia, reconstruccions estètiques de tractaments anteriors, pròtesis, fundes i implants, fins a un límit de 60 euros.**

3.- Despeses mèdiques al país del domicili habitual de l'assegurat

En cas de malaltia sobrevinguda o accident de l'assegurat esdevingut amb caràcter imprevist en el transcurs d'un viatge pel país del seu domicili habitual, **EUROP ASSISTANCE garanteix fins al límit de 650 euros per cada assegurat, les despeses que s'especifiquen tot seguit:**

- Honoraris mèdics.
- Medicaments receptats per un metge o cirurgià, durant la primera assistència mèdica prestada. S'exclou d'aquesta cobertura el pagament successiu d'aquells medicaments o despeses farmacèutiques que es derivin de la prolongació en el temps del tractament inicialment prescrit, i els relacionats amb qualsevol procés que adquireixi un caràcter crònic.
- Despeses d'hospitalització.
- Despeses d'ambulància, ordenada per un metge per a un trajecte local.

Les quantitats garantides a l'estranger i al país del domicili habitual de l'assegurat no són addicionals.

En cas que **EUROP ASSISTANCE** no hagi intervingut directament perquè aquestes despeses siguin reemborsades, caldrà presentar-ne les corresponents factures originals, amb l'informe mèdic complet, amb els seus antecedents, diagnòstic i tractament, que permeti establir el caràcter de la malaltia sobrevinguda.

En queda exclòs el pagament de les despeses mèdiques a Espanya, en aquells casos en els quals l'assegurat sigui beneficiari de la Seguretat Social, excepte aquells casos en els quals per raons d'urgència l'assegurat hagi de ser traslladat a un hospital que no pertanyi a la Seguretat Social.

Les despeses ocasionades seran en tot cas motiu de subrogació per part d'EUROP ASSISTANCE a les percepcions que tingui dret l'assegurat, per prestacions de Seguretat Social o per qualsevol

altre règim de previsió o assegurement privat al qual estigués afiliat.

4.- Trasllat sanitari de malalts i ferits

En cas de malaltia sobrevinguda o accident de l'assegurat, durant la vigència del contracte i com a conseqüència d'un desplaçament del lloc on hi ha el seu domicili habitual, i sempre que li impossibiliti continuar el viatge, **EUROP ASSISTANCE**, tan aviat com sigui avisada, organitzarà els contactes necessaris entre el seu servei mèdic i els metges que atenen l'assegurat. Quan el servei mèdic d'**EUROP ASSISTANCE** autoritzi el trasllat de l'assegurat a un centre hospitalari millor equipat o especialitzat prop del seu domicili habitual, **EUROP ASSISTANCE** durà a terme aquest trasllat segons la seva gravetat, amb:

- Avió sanitari especial
- Tren primera classe.
- Helicòpter sanitari.
- Ambulància
- Avió de línia regular.

L'avió sanitari especial només s'emprarà en l'àmbit geogràfic d'Europa i països de la costa mediterrània. Només es tindran en compte les exigències d'ordre mèdic per triar el mitjà de transport i l'hospital on hagi de ser ingressat l'assegurat. Si l'assegurat es negués a ser traslladat en el moment i les condicions determinades pel servei mèdic d'EUROP ASSISTANCE**, se suspendran automàticament totes les garanties i despeses resultants a conseqüència d'aquesta decisió.**

5.- Retorn anticipat dels assegurats acompanyants

Quan a l'assegurat se l'hagi traslladat per malaltia sobrevinguda o accident, en aplicació de la prestació "Trasllat sanitari de malalts i ferits", o bé per defunció, i aquesta circumstància impedeixi a la resta dels assegurats el seu retorn fins al seu domicili pels mitjans inicialment previstos, **EUROP ASSISTANCE** es farà càrrec de les despeses corresponents al seu transport fins al seu domicili habitual o fins al lloc on estigui hospitalitzat l'assegurat traslladat, mitjanant un bitllet d'avió de línia regular (classe turista) o tren (primera classe).

6.- Transport de restes mortals

En cas de defunció de l'assegurat, esdevinguda en el transcurs d'un desplaçament cobert en aquest contracte, **EUROP ASSISTANCE** organitzarà i es farà càrrec del transport de les restes mortals fins al lloc d'inhumació al país del domicili habitual de l'assegurat, dintre del terme municipal del seu domicili habitual, i de les despeses d'embalsament, taüt mínim obligatori i formalitats administratives. **En cap cas aquesta cobertura s'estén a les despeses de pompes fúnebres i inhumació.**

7.- Desplaçament d'una persona per acompanyar l'assegurat hospitalitzat

Si l'assegurat, durant el viatge, ha d'estar hospitalitzat més de cinc dies i cap familiar directe no es troba al seu costat, **EUROP ASSISTANCE** posarà a disposició seva

un acompanyant des del seu país del domicili habitual, amb un bitllet anada i tornada d'avió de línia regular (classe turista), tren (primera classe) o qualsevol altre mitjà de transport adequat.

8.- Despeses d'estada d'una persona per acompanyar l'assegurat hospitalitzat

Si l'assegurat, durant el viatge, ha d'estar hospitalitzat més de cinc dies i cap familiar directe es troba al seu costat, **EUROP ASSISTANCE** abonarà en concepte de despeses d'estada l'allotjament en hotel, prèvia presentació de les factures originals corresponents, fins a un límit de 100 euros /dia i fins a un màxim de 10 dies.

9.- Prolongació d'estada en hotel per malaltia o accident

Quan la naturalesa de la malaltia sobrevinguda o l'accident impossibiliti que l'assegurat continuï el viatge, i no fos necessari l'ingrés en clínica o centre hospitalari, **EUROP ASSISTANCE** pagarà les despeses que es derivin de la prolongació d'estada en hotel, prescrita per un metge, fins a un límit de 100 euros / dia, durant un màxim de 10 dies.

10.- Retorn de l'assegurat en cas de defunció d'un familiar

En cas de defunció al seu país del domicili habitual d'un familiar directe cobert de l'assegurat que es trobi en un desplaçament cobert per aquest contracte, **EUROP ASSISTANCE**, comunicat el fet, organitzarà i posarà a disposició seva per a assistir al sepeli (en el període màxim de 7 dies des de la defunció) un bitllet d'avió de línia regular (classe turista) o tren (primera classe) o qualsevol altre mitjà de transport adequat fins al lloc d'inhumació a Espanya.

11.- Retorn de l'assegurat en cas d'hospitalització d'un familiar

En cas d'hospitalització al seu país del domicili habitual per malaltia greu d'un familiar directe cobert de l'assegurat, i sempre que aquesta es prevegi superior a 5 dies, que es trobi en un desplaçament cobert per aquest contracte, **EUROP ASSISTANCE**, comunicat el fet, organitzarà i posarà a disposició seva, per al seu retorn, un bitllet d'avió de línia regular (classe turista), o amb tren (primera classe) fins al lloc d'hospitalització.

12.- Servei d'interpret a l'estranger

EUROP ASSISTANCE posarà a disposició de l'assegurat un servei de traducció telefònica en els principals idiomes (anglès, francès i alemany) i facilitats per posar-se en contacte amb intèrprets.

13.- Transmissió de missatges urgents (derivats de les garanties)

EUROP ASSISTANCE, a través d'un servei de 24 hores, acceptarà i transmetrà missatges urgents dels assegurats, sempre que no disposin d'altres mitjans per fer-los arribar a la seva destinació i siguin conseqüència d'una garantia coberta pel contracte.

EXCLUSIONS

Aquestes garanties cessaran en el moment que l'assegurat torni al seu domicili habitual, o quan hagi estat repatriat per **EUROP ASSISTANCE**, fins al seu domicili o centre hospitalari proper. En queden excloses amb caràcter general aquelles prestacions que no hagin estat comunicades prèviament a **EUROP ASSISTANCE** i aquelles per a les quals no s'hagués obtingut la corresponent autorització.

En qualsevol cas, en queden exclosos (tret que expressament s'inclougui a la garantia) els danys, situacions, despeses i conseqüències derivades de:

1. Malalties, lesions o afeccions preexistents o cròniques, patides per l'assegurat abans de l'inici del viatge i aquelles que es manifestin en el seu transcurs.
2. Renúncia, retard o negativa voluntària per part de l'Assegurat al trasllat sanitari proposat per **EUROP ASSISTANCE** i acordat pel seu servei mèdic.
3. Malalties mentals, revisions mèdiques de caràcter preventiu (revisions mèdiques), cures termals, cirurgia estètica, SIDA i aquells casos en què el viatge tingui com a objectiu rebre tractament mèdic o fer una intervenció quirúrgica, tractaments de medicines alternatives (homeòpates, naturistes, etc.), les despeses derivades de tractaments fisioterapèutics i/o rehabilitadors o afins. També en queda exclòs el diagnòstic, seguiment i tractament de l'embaràs, interrupció voluntària i part, tret que es tracti d'atenció de caràcter urgent, i sempre anterior al sisè mes.
4. La participació de l'assegurat en apostes, enfrontaments o baralles.
5. Les conseqüències derivades de la pràctica d'esports d'hivern.
6. La pràctica d'esports en competició o la competició motoritzada (carrera o ral-li), i la pràctica de les activitats perilloses o de risc esmentades a continuació:
 - Boxa, halterofília, lluita (en les seves diferents classes), arts marcials, alpinisme amb accés a glaciers, lliscament en trineus, immersió amb aparells respiratoris, espeleologia i esquí amb salts de trampolí.
 - Esports aeris en general.
 - Esports d'aventura, ràfting, salt de pont, hidrospeed, barranquisme i similars. En aquests casos, **EUROP ASSISTANCE** només intervindrà i es farà càrrec de les despeses produïdes per l'assegurat des del moment en què estigui sota tractament en un centre mèdic.
7. Suïcidi, intent de suïcidi o autolesions de l'assegurat.
8. Rescat de persones en muntanya, avenc, mar, o desert.

9. Les malalties o accidents derivats del consum de begudes alcohòliques, estupefaents, drogues o medicaments, tret que aquests últims hagin estat prescrits per un metge.
10. Actes dolosos del prenedor, l'assegurat o el seus causahavents.
11. Epidèmies i/o malalties infeccioses d'aparició sobtada i propagació ràpida en la població, i les provocades per la pol·lució i/o contaminació atmosfèrica.
12. Guerres, manifestacions, insurreccions, moviments tumultuosos populars, actes de terrorisme, sabotatges i vagues, estiguin o no declarades oficialment. La transmutació del nucli de l'àtom i de les radiacions provocades per l'acceleració artificial de les cèl·lules atòmiques. Moviments tel·lúrics, inundacions, erupcions

volcàniques i, en general, els causats pel desencadenament de les forces de la naturalesa. Qualsevol altre fenomen de caràcter catastròfic extraordinari o esdeveniment que per la seva magnitud o gravetat siguin qualificats com a catàstrofe o calamitat.

Amb independència de l'anterior, en queden particularment excloses les següents situacions:

1. El trasllat sanitari de malalts o ferits originat per afeccions o lesions que puguin ser tractades "in situ".
2. Les despeses d'ulleres i lents de contacte, i l'adquisició, implantació, substitució, extracció i/o reparació de pròtesis, peces anatòmiques i ortopèdiques de qualsevol tipus, com ara collaret cervical.