

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

**Només equipatge**

**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, 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**.

**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.

**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 únicament per als desplaçaments inclosos en el bitllet d'avió contractat amb **VUELING**.

**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.

**ÀMBIT TERRITORIAL**

Les garanties es prestaran en els països inclosos en el bitllet d'avió contractat 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 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 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](http://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](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 Plans de Pensions (adscribit 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.- Recerca i localització d'equipatges**

En cas que l'assegurat pateixi una demora o pèrdua del seu equipatge, **EUROP ASSISTANCE** l'ajudarà en la recerca i localització, amb assessorament en la gestió per posar la corresponent denúncia. Si l'equipatge és localitzat, **EUROP ASSISTANCE** el traslladarà fins al domicili habitual de l'assegurat, sempre que no sigui necessària la presència del propietari per a la seva recuperació.

##### **2.- Cancel·lació de targetes**

A demanda de l'assegurat, **EUROP ASSISTANCE**, en el temps més curt possible, durà a terme els tràmits necessaris per a la cancel·lació de targetes bancàries i no bancàries, emeses per terceres entitats a Espanya, com a conseqüència de robatori, furt o pèrdua. L'Assegurat haurà de facilitar personalment les següents dades: DNI, tipus de targeta i entitat emissora. **En qualsevol cas serà necessària la presentació de la corresponent denúncia davant les autoritats competents.**

##### **3.- Pèrdua, danys i robatori d'equipatge**

Si en el transcurs d'un viatge l'equipatge facturat es perd definitivament o sofreix una greu deterioració, ja sigui per causa imputable a l'empresa transportista o per robatori, **EUROP ASSISTANCE** garanteix el pagament com a indemnització **fins a un límit de 60 euros per objecte i un màxim de 600 euros.**

Per poder accedir a la indemnització haurà d'acreditar la pèrdua o el dany produït mitjançant el justificant que li ofereixi l'empresa transportista.

En cas de robatori d'equipatge, serà indispensable la presentació de la corresponent denúncia formulada davant l'autoritat local competent en el lloc dels fets.

En tots els casos, serà necessària la relació detallada i valorada dels objectes robats, perduts o danyats, i **la targeta d'embarcament.**

**No s'indemnitzaran de forma independent les parts integrants o els accessoris d'un objecte.**

**En queden exclosos el furt, la simple pèrdua, els diners, les joies, els equips electrònics i digitals, els documents, el robatori d'equipatge o objectes personals que es trobin en vehicles o tendes de campanya, i qualsevol tipus d'equipatge que no hagi estat facturat.**

##### **4.- Demora de l'equipatge**

Si la demora en el lliurament de l'equipatge facturat, per causa del transportista, és superior a 12 hores o hi transcorre una nit, es reemborsaran les despeses originades en el lloc on s'ha produït la demora, per la compra d'articles d'ús personal necessaris (cal presentar les factures originals corresponents, la targeta d'embarcament, i el justificant de la demora expedit per la companyia transportista) **fins a un límit de 50 euros cada 12 hores i fins a un màxim de 300 euros.**

**Aquesta indemnització serà deduïble de la que correspongui, a l'empara de la prestació "Pèrdua, danys i robatori d'equipatge", si se'n produeix la pèrdua definitiva.**

**No s'admet aquesta garantia, si la demora o les compres d'articles d'ús personal necessaris es duen a terme a la província en la qual l'assegurat té el seu domicili habitual.**

#### **5.- Pèrdua o robatori de documents de viatge**

**EUROP ASSISTANCE** reemborsarà a l'assegurat les despeses de gestió i obtenció, degudament justificats, ocasionats per la substitució que l'assegurat hagi de fer amb motiu d'una pèrdua o robatori de targetes de crèdit, xecs bancaris, de viatge, passaport o visats, que s'esdevinguin durant el viatge i **fins a un límit de 300 euros.**

**No són objecte d'aquesta cobertura, i en conseqüència no s'indemnitzaran, els perjudicis derivats de la pèrdua o robatori dels documents esmentats o de la seva utilització indeguda per part de terceres persones.**