

CONDICIÓN XERAIS DO CONTRATO DE ASISTENCIA EN VIAXE SUBSCRITO ENTRE VUELING AIRLINES, S.A. E EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

Anulación multicausa

ASEGURADOR

EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (en adiante, **EUROP ASSISTANCE**), que asume o risco definido no presente contrato.

TOMADOR DO SEGURO

A **persoa física ou xurídica** que xunto co Asegurador subscribe este contrato e á que corresponden as obrigacións derivadas do mesmo, agás as que pola súa natureza deban ser cumpridas polo Asegurado.

ASEGURADO

Persoa física con domicilio habitual en calquera país europeo ou ribeirán do Mediterráneo, relacionada nas Condicións Particulares, que contrate un voo con **VUELING** e que sexa comunicada a **EUROP ASSISTANCE**.

Considéranse tamén asegurados os menores de dous anos.

OBJECTO DO SEGURO

O presente seguro ten por obxecto o establecemento dun seguro de gastos de anulación do billete aéreo e extras contratados polo Asegurado na páxina de **VUELING** xunto co presente Seguro de Anulación Multicausa. A póliza operará conforme ás presentes condicións xerais. **A liquidación das posíbeis indemnizacións pola anulación da viaxe contratada e asegurada farase en euros.**

ÁMBITO TERRITORIAL

As garantías desta póliza serán válidas para todo o Mundo.

RISCOS GARANTIDOS

Os riscos asumidos polo Asegurador que darán lugar ao reembolso dos gastos de cancelación son os indicados a seguir sempre e cando se produzan entre a data de subscrición do seguro e antes do inicio da viaxe ou do servizo contratado e non foran coñecidos no momento da contratación do seguro e que afecten directamente ao Asegurado:

- Toda causa demostrable mediante documento xustificativo emitido por un terceiro, sexa Profesional Colexiado, Organismo Público ou empresa Privada, que resulte imprevisible, inevitable e allea á vontade do Asegurado, que non figure comprendida nas Exclusións da Póliza e que imposibilite necesaria e obrigatoriamente a realización da viaxe nas datas contratadas.

Reembolsarase o importe da tarifa aérea, as taxas e os extras comprados no proceso de reserva do billete aéreo. Non se reembolsarán en ningún caso os cargos por pago con tarxeta de crédito, os impostos, nin o importe do seguro de **EUROP ASSISTANCE**.

Cando a causa que motiva a cancelación non afecte directamente ao Asegurado, establécese que tamén quedarán cubertas as seguintes circunstancias:

- Enfermidade grave, accidente corporal grave ou falecemento de cónxuxe, pais, fillos, irmáns, irmás, avós, avoas, netos, netas, sobriños, cuñados, xenros, noras, sogros ou parellas de feito.

A efectos da cobertura do seguro, enténdese por:

Enfermidade grave: a alteración sobrevida do estado de saúde dun individuo, constatada por un profesional médico, que obrigue ao enfermo a ficar na cama e que lle implique o cese de calquera actividade, profesional ou privada.

Accidente grave: toda lesión corporal ou dano material derivado dunha causa violenta, súbita, externa e allea á intencionalidade do accidentado, cuxas consecuencias lle impidan o normal desprazamento fóra do domicilio habitual.

Quedan incluídas as consecuencias de enfermidade ou accidente sobrevidas con posterioridade á data de adhesión ao seguro ou as derivadas de enfermidades preexistentes, sempre que no momento da adhesión ao seguro as consecuencias non se manifestaran con carácter grave. Do mesmo xeito, quedan incluídas as enfermidades psíquicas de carácter grave nos termos garantidos por esta cobertura.

Cando a enfermidade ou o accidente afecten a algunha das persoas citadas distintas do asegurado, entenderanse como graves se implican a hospitalización ou comportan risco de morte inminente. O asegurador tamén garante o reembolso dos gastos de anulación de ata un acompañante inscrito na mesma reserva e tamén Asegurado.

SUMAS ASEGURADAS

O límite conxunto da indemnización será o importe da tarifa aérea, as taxas e os extras comprados no proceso de reserva do billete aéreo cun límite máximo do 100% da reserva. Non se reembolsarán en ningún caso os cargos por pago con tarxeta de crédito, os impostos, nin o importe do seguro de **EUROP ASSISTANCE**.

Para ter dereito ao reembolso dos gastos é obrigatorio contratar o seguro de Anulación para os pasaxeiros incluídos na reserva da viaxe e, polo tanto, deberá aboar cada un deles a prima de dito seguro.

En caso de sinistro, sempre se tomará como data de anulación da viaxe ou dos servizos contratados a que figure nos documentos xustificativos do sinistro (informe médico, certificado de defunción, parte de hospitalización, etc.). A cancelación deberá comunicarse a **VUELING** no momento no que se produza o feito que a motive ou a máis tardar nas 48 horas seguintes. En caso contrario, o Asegurador resérvase o dereito a aboar a indemnización que correspondería se a anulación tivera sido comunicada no prazo indicado.

TRÁMITES EN CASO DE ANULACIÓN

O Asegurado deberá por en coñecemento de **EUROP ASSISTANCE** a anulación da viaxe mediante chamada ao teléfono **91.514.00.10**, ou por fax ao nº **91.514.98.92** ou por correo: **Orense nº 4, planta 10, 28020 Madrid**, ou entrando na web vueling.europ.es onde poderá acceder a “Tramitación en liña” para crear a súa propia solicitude de reembolso, presentando posteriormente os documentos acreditativos da causa da anulación da viaxe e as facturas ou xustificantes correspondentes, que deberán ser remitidos ao:

**Apartado de Correos 36316
28020 MADRID**

En caso de que se produza máis dunha causa que dea lugar a un sinistro, sempre se tomará como causa do mesmo a primeira que se produza e sexa xustificada polo Asegurado.

O Asegurado deberá comunicar a **EUROP ASSISTANCE** o suceso do sinistro no prazo máximo de **7 días** dende o seu acaecemento.

Para percibir o reembolso dos gastos, o asegurado deberá entregar os documentos datados que acrediten razoablemente o feito motivador do sinistro e que lle sexan solicitados polo Asegurador, por exemplo, en caso de:

- Enfermidade ou accidente grave:
 - * Informe médico do facultativo que asistira á persoa por cuxa enfermidade ou accidente se orixinara o sinistro.
 - * Documentación que xustifique a relación de parentesco co asegurado, no seu caso.
- Falecemento:
 - * Certificado de defunción
 - * Documentación que xustifique a relación de parentesco co asegurado, no seu caso.
- Convocatorias incluídas no seguro: certificados oficiais, comunicacións escritas.

Resto de garantías: Certificados oficiais, facturas, denuncias en comisaría ou calquera documento que xustifique a causa do sinistro.

EN CALQUERA CASO, SEMPRE SERÁ NECESARIO APORTAR:

- 1. Copia da reserva realizada a Vueling coa confirmación e o detalle dos servizos contratados.**

- 2. Factura do voo contratado emitida por Vueling.**
- 3. Certificado emitido por Vueling de que o billete non ten sido utilizado.**

TRÁMITES EN CASO DE QUEIXA POR PARTE DO ASEGURADO

EUROP ASSISTANCE pon a disposición dos Asegurados un Servizo de Reclamacións cuxo Regulamento se pode consultar na páxina web www.europ-assistance.es. Poderán presentar queixas os tomadores, asegurados, beneficiarios, terceiros prexudicados ou causahabentes de calquera dos anteriores, no apartado de “Defensa do Cliente” da web, ou dirixíndose por escrito ao Servizo de Reclamacións:

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

Dito Servizo, que funciona de xeito autónomo, atenderá e resolverá nun prazo máximo de 2 meses as queixas escritas que lle sexan directamente dirixidas, cumprindo así coa Lei ECO/734/2004 de 11 de marzo e a Lei 44/2002 de 22 de novembro.

Se se esgotara a vía do Servizo de Reclamacións, o reclamante poderá formular a súa queixa ante o Comisionado para a Defensa do Asegurado e do Partícipe en Plans de Pensións (adscrito á Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións), cuxo enderezo é:

**Pº de la Castellana, 44
28046- MADRID**

EXCLUSIÓNS

Quedan excluídos da cobertura os seguintes feitos:

A) Calquera causa que non sexa demostrada mediante a presentación de documentación que certifique o motivo da anulación.

B) As cantidades que poidan ser indemnizadas ao Asegurado ou Asegurados por un terceiro.

C) Actos do Asegurado:

- 1. A non presentación por parte dos asegurados de calquera dos documentos indispensables para a viaxe (pasaporte, billetes aéreos, visados, certificados de vacinación, etc.), agás a non concesión de visados por causas inxustificadas sempre e cando o Asegurado realizara as xestións necesarias nos prazos e na forma establecidos para a súa concesión.**
- 2. Os provocados intencionalmente polo asegurado.**
- 3. Os actos dolosos, as autolesións ou o suicidio.**
- 4. Os que teñan a súa orixe nun acto de imprudencia temeraria, negligencia grave ou derivados de actos delituosos.**

5. Calquera accidente que se produza estando o asegurado baixo a influencia de bebidas alcohólicas, drogas, narcóticos, psicótropos, estimulantes e outras substancias análogas.

Para a determinación de tal influencia, independentemente do tipo de accidente de que se trate, seguiranse os límites fixados pola lexislación aplicable en materia de circulación de vehículos a motor e seguridade viaria no momento do suceso.

D) Eventos:

1. Guerras declaradas ou non, motíns, actos de terrorismo, efectos da radioactividade, movementos populares, peche de fronteiras e a inobservancia consciente das prohibicións oficiais.
2. Calquera desastre natural, como, por exemplo, algún dos seguintes fenómenos da natureza: terremotos e maremotos, inundacións extraordinarias (incluídos embates de mar), erupcións volcánicas, tempestade ciclónica atípica (incluídos os ventos extraordinarios de refachos superiores a 135 km/h, os tornados, os incendios e as tormentas: Fenómeno meteorolóxico caracterizado por unha forte alteración na atmosfera, con presenza de raios, tronos, lóstregos, vento e chuvia intensa, neve ou pedrazo).
3. Corentena, agás a Corentena que o Asegurado estea observando seguindo as ordes do facultativo médico que o estea a tratar, epidemias ou polución no país de destino.
4. Cancelación de eventos tais como os deportivos, culturais, sociais ou de ocio e lecer, agás os que cancele o propio organizador do evento, que poidan ser demostrados mediante o correspondente xustificante e sempre e cando a asistencia aos mesmos sexa o motivo principal da viaxe; do mesmo xeito o Asegurador solicitará a documentación que demostre a intención do Asegurado de asistir ao evento, como, por exemplo, entradas, reservas ou inscricións nas que figure a data concreta da celebración.
5. Retirada do servizo (temporal ou non) do medio de transporte debida á recomendación do fabricante ou da autoridade civil ou portuaria.
6. Os que na súa orixe sexan consecuencia de fogas.
7. Os que na súa orixe sexan consecuencia de fallo ou avaría do medio de transporte (distinto de danos en estradas ou vías ferroviarias por avalanchas, neve ou inundacións)

cando no momento da contratación do seguro ou reserva da viaxe e/ou estancia ou similar se teña coñecemento previo, excepto cando se poida demostrar que a avaría ou o fallo do medio de transporte foi o que ocasionou a cancelación do voo por ser o medio elixido para chegar ao aeroporto de saída do voo contratado. O Asegurador solicitará a documentación necesaria para demostrar a cancelación por esta causa (parte de guindastre, atestado dos corpos de seguridade ou xustificante da compañía de transporte utilizada para chegar ao aeroporto) na que deberán figurar a data e hora do incidente que ocasionara a cancelación.

8. Insuficiencia de participantes/reservas para a realización da viaxe ou Overbooking.

9. Os motivados por quebra, suspensión de pagos, desaparición ou incumprimento de contrato por parte do provedor do servizo ao que vai vinculado o seguro contratado.

10. A ausencia de improviso ou o simple desexo de non querer viaxar.

E) Situación laboral/financeira

1. Cambio de permisos laborais e/ou de vacacións do asegurado, agás os producidos de forma unilateral por parte da empresa onde estea empregado o asegurado.

2. Cambios nas circunstancias económicas e financeiras do Asegurado agás nos seguintes casos:

- O desemprego de empregados por conta allea que gozaran de máis de seis meses de emprego indefinido e non foran conscientes do seu paso á situación de desemprego cando contrataran a viaxe.

- Incorporación laboral a unha nova empresa sempre e cando dita incorporación se produza con posterioridade á contratación do seguro e sempre que na data de contratación da viaxe non se tivera coñecemento dese feito.

- Prórroga do contrato laboral comunicada con posterioridade á data de contratación da viaxe.

- O traslado forzoso do Asegurado fóra do seu lugar de residencia, por causas laborais, por un período superior a tres meses, a máis de 300 km. do seu domicilio habitual.

F) Enfermidades:

1. Preexistentes: Os derivados de enfermidades crónicas ou preexistentes do Asegurado sempre que non sexan agravacións inesperadas e impidan a realización da viaxe.

Enfermidades crónicas ou preexistentes de calquera dos asegurados que, unha vez estabilizadas, sufriran descompensacións ou agudizacións dentro dos 30 días previos á contratación da póliza.

2. A negativa por parte do Asegurado a recibir a visita do perito médico cando a aseguradora determine a necesidade dun perito.

3. Cando o obxecto da viaxe sexa un tratamento estético, unha cura, a falla ou contraindicación de vacinación, a imposibilidade de seguir en certos destinos o tratamento medicinal preventivo aconsellado, a interrupción voluntaria do embarazo, tratamentos por alcoholismo, o consumo de drogas e narcóticos, excepto se os prescribe un médico e son consumidos da forma adecuada.

G. A ausencia de improviso ou o simple desexo de non querer viaxar.