

**VUELING ETA EUROP ASSISTANCE KONPAINIEK SINATUTAKO BIDAIAKO  
LAGUNTZA KONTRATUAREN BALDINTZA OROKORRAK**

**EKIPAJEEN ASEGURUA**

**KONTRATU ZK.: 5E5**

**ASEGURATZAILEA**

**EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (EUROP ASSISTANCE aurrerantzean)** enpresak bere gain hartzen du kontratu honetan adierazitako arriskua.

**ASEGURUAREN HARTZAILEA**

Aseguratzaillearekin kontratu hau sinatzen duen **persona fisiko edo juridikoak**, eta horrek dakartzan betebeharrak dituen, beren izaera dela-eta Aseguratuak bete behar dituenak salbu.

**ASEGURATUA**

Baldintza berezietan zerrendatutako **Europako edozein herrialdetan ohiko etxebizitza** duen pertsona fisikoa, hegaldi bat **VUELING**ekin kontratatzen duena eta **EUROP ASSISTANCE** konpainiari jakinarazten diona.

**ISTRIPUA**

Kontratuak irauten duen bitartean, Aseguratuaren intentziorik gabe, indarkeriazko, bat-bateko, edo kanpoko arrazoiren baten ondorioz gorputzean gertatzen den lesioa edo kalte materiala.

**EKIPAJEA**

Norberaren arropa- eta tresna-multzoa, bidaiaren batean erabiltzeko eta higiene pertsonalerako behar direnak, maleta baten barruan sartuta.

**LAPURRETA**

Bestearenak diren gauza higigarriak lapurtzea, indarkeriaz edo pertsonak beldurtuz edo gauzetan indarkeria erabiliz.

**EBASKETA**

Bestearenak diren gauza higigarriak ebastea, indarkeriarik edo pertsonak beldurtu edo gauzetan indarkeria erabili gabe.

**KONTRATUAREN XEDEA**

Kontratu honetan zehazten diren eta ohiko etxebizitzatik kanpo, bere gain hartutako lurralde esparruaren barruan eta bertan adierazitako mugekin, **egindako bidaiaren batean** gertatutako ustekabeko gorabehera baten ondorioz sortzen diren arriskuen ondorioak bermatzea. Kontratuaren bermeek ez dute eraginik izango bidaiaren bukatutakoan eta Aseguratuak bere etxera itzultzean.

**IRAUPENA**

Bermeak **VUELING** konpainiarekin kontratatutako hegazkin-txartelean jasotzen diren lekualdaketak barne hartuko ditu.

**OHIKO ETXEBIZITZA**

Aseguratuaren ohiko etxebizitzatzat hartzen da Europako edozein herrialdetan dagoena, eta hegaldiaren kontratazioan jasota geratzen dena.

**LURRALDE ESPARRUA**

Laguntza mundu osoan emango da.

**Esparrutik kanpo geratzen dira, kontratatutako lurralde-esparruan agertu arren, bidaiaren egitean egoera hauetan dauden lurraldeak: edozein gerra-egoeratan, matxinada-egoeratan edo gerra-gatazketan, nahiz eta ofizialki aitorturik ez egon. Kasu horretan, EUROP ASSISTANCEk bere gain hartutako gastuak eta faktura originalaren bidez behar bezala egiaztatutakoak itzuliko ditu.**

**IZAPIDEAK EZBEHARRA GERTATZEKOTAN**

Kontratuaren barne hartutako bermeetako bat ematea ekar lezakeen gertaera batean, ezinbestekoa izango da ezbeharra berehala jakinaraztea, Espainiatik 902110495 telefonora deituz, atzerritik 34915140010 telefonora, 915149950 zenbakira fax bat bidaliz, edo ezbehar hori jakinarazita uzten duen beste edozein baliabideren bidez. Berariaz baztertuko dira aurretik EUROP ASSISTANCE konpainiari jakinarazi ez zaizkion prestazioak eta dagokion baimena lortu ez dutenak.

Ezinbesteko kasua izateagatik ezin bada jakinarazi, hori egiten eragozten duen kausa desagertu eta berehala egin beharko da.

Behin harremanetan jarrita, aseguruak hauek adieraziko ditu: **izen-abizenak, non dagoen, harremanetarako telefonoa**, eta ezbeharren egoerari buruzko informazioa emateaz gain, zer motatako laguntza eskatzen duen adieraziko du.

Jakinarazpena jasota, **EUROP ASSISTANCE** konpainiak beharrezko jarraibideak emango ditu, eskatutako zerbitzua eman diezaioten aseguruari. Aseguruak **EUROP ASSISTANCEk** agindutakoa betetzen ez badu, **bere kontura izango dira ez betetze horrek ekar ditzakeen gastuak.**

EDOZEIN GASTU ITZULTZEKO, [WWW.EUROP-ASSISTANCE.ES](http://WWW.EUROP-ASSISTANCE.ES) WEB ORRIRA JO DEZAKEZU. HAN, "TRAMITACIONES ON LINE " (lineako izapideak) ATALERA SAR ZAITEZKE ITZULTZEKO ESKAERA EGITEKO ETA IZAPIDEAREN JARRAIPENA EGITEKO. BESTELA, 36316 POSTA KUTXATILERA (28020 MADRIL) ERE JO DEZAKEZU. KASU GUZTIETAN EZINBESTEKOA IZANGO DA FAKTURA ETA EGIAZTAGIRI ORIGINALAK AURKEZTEA.

#### **ASEGURATUA KEXATZEN BADA EGIN BEHARREKO IZAPIDEAK**

**EUROP ASSISTANCEk** Erreklamazio Zerbitzua du Aseguratuen eskura, eta haren Arautegia web orri honetan kontsulta daiteke: [www.europ-assistance.es](http://www.europ-assistance.es). Hartzailleek, aseguratuek, onuradunek, kaltetutako hirugarrenek edo aurreko edozeinen eragileek aurkez ditzakete kexak, web orriko "Defensa del cliente" (bezeroaren defentsa) atalean. Halaber, Erreklamazio Zerbitzura ere jo daiteke, idatziz:

Helbidea: Servicio de Reclamaciones  
Orense, 4 – Planta 14  
28020- MADRID

Zerbitzu hori modu autonomoan dabil eta, gehienez, 2 hiletan ebatzi eta erantzungo ditu zuzenean bidaltzen zaizkion kexa idatziak, azaroaren 22ko 44/2002 Legea eta martxoaren 11ko ECO/734/2004 Legea betez.

Erreklamazio Zerbitzuaren bidea agortuta, erreklamaziogileak Aseguratuaren eta Pentsio Planetako Partaidearen Defentsarako Mandatarian (Aseguruen eta Pentsio Fondoen Zuzendaritza Orokorrari atxikitakoan) aurkez dezake kexa, helbide honetan:

Pº de la Castellana, 44  
28046- MADRID  
[www.dgsfp.mineco.es/DGSFP/Comisionado/](http://www.dgsfp.mineco.es/DGSFP/Comisionado/)

#### **SUBROGAZIOA**

**EUROP ASSISTANCE**, emandako zerbitzuen kostu osora arte subrogatzen da, Aseguratuari dagozkion eskubide eta ekintza guztietan, gertaerak eragin dituen eta esku-hartzea ekarri duen pertsona ororen kontra. Kontratu hau gauzatzeko egindako berme guztiak edo haietako batzuk beste aseguru-erakunde batek, Gizarte Segurantzak edo beste edozein erakundek edo pertsonak bere gain hartzen badituzte, **EUROP ASSISTANCE** subrogatuta geratuko da aseguratuen eskubide eta jardueretan aipatutako konpainiaren edo erakundearen aurrean.

Ondorio horietarako, aseguruak aktiboki elkarlanean aritu behar du **EUROP ASSISTANCE**ekin, beharrezkotzat jo lezakeen edozein laguntza ematen edo edozein agiri aurkezten.

Edonola ere, **EUROP ASSISTANCEk** eskubidea izango du aseguratuari garraio-txartela eskatzeko edo hura erabiltzeko (tren, hegazkin edo bestelako txartela), itzultzeko gastuak **EUROP ASSISTANCE**ren kontura izan badira.

#### **ERANTZUKIZUNA**

**Ez behar bat gertatzen bada, EUROP ASSISTANCEk ez du erantzukizunik hartuko Aseguratuak hartutako erabaki edo neurrietan, hark edo haren Laguntza Zerbitzuak agindutakoak ez badira.**

#### **LEGEDIA ETA JURISDIKZIOA**

Aseguratuak eta **EUROP ASSISTANCEk** Espainiako legediari eta jurisdikzioari jarraituko diete kontratu honen ondorioetarako. Kontratuak ekarritako ekintzat aintzatesteko eskumeneko epailea izango da, Aseguratuaren ohiko etxebizitzarena.

#### **BERMATUTAKO MUGAK**

Kontratu honen prestazio bakoitzean muga moduan agertzen diren zenbateko ekonomikoak, bidaiari zehar meta daitezkeen gehieneko zenbatekoak dira.

## **HARTUTAKO BERMEAK**

### **1.- Ekipajea bilatzea eta aurkitzea.**

Aseguratuari ekipajea berandu ematen badiote edo ekipajea bera galtzen badu, **EUROP ASSISTANCEk** hori bilatzen lagunduko dio, eta dagokion salaketa jartzeko kudeaketan aholkatuko dio. Ekipajea aurkitzen badu, **EUROP ASSISTANCEk** aseguratuen ohiko etxebizitzaraino eramango du, berreskuratzeko jabea egotea ezinbestekoa ez bada.

### **2.- Ekipajea galtzea, kalteak izatea eta lapurtzea.**

Bidaia batean, fakturatutako ekipajea behin betiko galtzen bada edo Enpresa garraiolariari egotz dakiokkeen arrazoiren batengatik hondatzen bada, **EUROP ASSISTANCEk 60 euro arte ordainduko du objektuko, eta gehienez, 600 euro fakturatutako maletako.**

Kalte-ordainak jasotzeko, galera edo kaltea egiaztatuz beharko dira, enpresa garraiolariari emandako egiaztagiria originalaren bidez.

Ekipajea lapurtzekotan, lapurreta gertatu den tokian eskumeneko agintariari egindako salaketa eta establezimendu publikoan egindako erreklamazioa, lapurreta han gertatu bada, aurkeztu beharko dira nahitaez.

Kasu guztietan, lapurtutako, galdutako edo kaltetutako objektuen zerrenda eta haien balioespena beharko da, eta baita **ontziratze-txartel originala ere,**

**Objektu baten zatiak edo osagaiak ez dira ordainduko.**

**Hauetatik kanpo geratzen dira ebasketa, galtze arrunta, dirua, bitxiak, tresna elektronikoak eta digitalak. Dokumentuak, ekipajearen eta ibilgailuetan edo kanpai-dendetan dauden objektu pertsonalen lapurreta.**

### **3.- Ekipajea berandu entregatzea.**

Garraiolaria dela eta fakturatutako ekipajea 12 ordu baino beranduago entregatzen bada, berandutzearen eraginez erosi behar izandako erabilera pertsonaleko gaien gastuak itzuliko dira (faktura originalak, ontziratze-txartel originala eta garraio-konpainiak egindako berandutzearen egiaztatagiri originala aurkeztu beharko dira), **gehienez ere 50 euro berandutzen den 12 orduko, 300 euroko mugarekin.**

**Kalte-ordain hori, behin betiko galera gertatzen bada, "Ekipajea galtzea, kaltea izatea eta lapurtzea" prestazioan dagokionetik kenduko da.**

**Ez da egongo berme hau, berandutzea edo beharrezkoak izan dituen erabilera pertsonaleko gaien erosketak Aseguratuak ohiko etxebizitza duen probintzian gertatzen badira.**

### **4.- Atzerrian pasaportea galtzea eta lapurtzea.**

**Gehienez, 300 euro** ordainduko dira, Aseguratuak, bidaiari zehar edo atzerrian egotean pasaportea galtzeagatik edo lapurtzeagatik egin behar dituen kudeaketa-gastuengatik, pasaportea berriz lortzeko. Gastu horiek guztiek behar bezala justifikatuta egon beharko dute.

**Ez dira barne hartzen, eta ondorioz, ez dira ordainduko, pasaportea galtzeak edo lapurtzeak sortutako kalteak, ez eta hirugarrenek behar bezala ez erabiltzeagatik sortutakoak ere.**

### **5.- Txartelak deuseztatzea, galdu edo lapurtzeagatik.**

Aseguratuak eskatuta, lapurtu, ebatsi edo galdu zaizkiolako, bankuaren txartelak eta Espainiako edo Portugalgo hirugarren erakundeek jaulkitako txartelak ahalik eta lasterren deuseztatzea da helburua.

Aseguratuak berak, datu hauek eman beharko ditu: NAN, txartel mota eta zein erakundek jaulki duen.

**Horrez gain, eskumeneko agintarietan dagokion salaketa aurkeztu beharko du.**