

## VUELING AIRLINES, SA. ETA ASEGURUEN ETA BERRASEGURUEN EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, SA. ENPRESEN ARTEAN SINATUTAKO BIDIAIKO LAGUNTZA-KONTRATUAREN BALDINTZA OROKORRAK

### Ekipajea

#### ASEGURATZAILEA

**ASEGURUEN ETA BERRASEGURUEN EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, SA. (aurrerantzean EUROP ASSISTANCE), kontratu honetan zehaztutako arriskua bere gain hartuz.**

#### ASEGURUAREN HARTZAILEA

Aseguratzailarekin kontratu hau izenpetzen duen **pertsona fisiko edo juridikoa**, eta hari dagozkio handik sortutako betebeharrak, beren izaerarengatik Aseguratuak bete behar dituenak salbu.

#### ASEGURATUA

**Ohiko bizilekua Europako edozein herrialdetan edo Mediterraneo ertzeko herrialderen batean duen pertsona fisikoa**, Baldintza Bereziakin lotuta, **VUELING**en hegaldi bat eta bidaiari hasi aurretik hari lotutako bidaiari laguntza-aseguru hau kontratatzen dituen; haren datuak **EUROP ASSISTANCE**-ei jakinarazten zaizkio.

#### ESTALITAKO SENIDE ZUZENA

Aseguratuaren ezkontide, dagokion Erregistro ofizialean behar bezala inskribatutako izatezko bikote, guraso, aitagarreba-amaginarreba, seme-alaba edo anai-arrebak.

#### ISTRIPUA

Indarkeriazko, bat-bateko, kanpoko eta Aseguratuaren asmotik kanpo dauden arrazoiengatik sortutako Kontratuaren iraunaldian jasandako gorputz-lesioa edo kalte materiala.

#### EKIPAJEA

Bidaiarako beharrezkoak diren erabiltzeko eta higiene pertsonalerako maleten barnean dauden norberaren arropak eta gauzak.

#### LAPURRETA

Besteenak diren gauza mugigarriak lapurtzea, pertsonen aurka indarkeria edo larderia erabilita eta gauzetan indarra erabilita.

#### EBASKETA

Besteenak diren gauza mugigarriak lapurtzea, pertsonen aurka indarkeria edo larderia erabili gabe eta gauzetan indarra erabili gabe.

#### KONTRATUAREN XEDEA

Kontratu honetan zehaztutako estalduren arriskuen ondorioen, eta Ohiko Bizilekutik at **bidaiari zehar** nahigabeko ekintza baten ondorioz sortutako aurka bermatzea, estalitako Lurralde Eremuaren barnean, eta bertan aipatutako mugekin. Kontratuaren bermeek ez

dute ondorioz izango bidaiari amaitzen denean eta Aseguratu Ohiko Bizilekura itzultzen denean.

#### BIDAIAREN IRAUPENA

Bermeak **VUELING**-ekin kontratatutako hegazkin-txartelaren barnean dauden joan-etorrietarako soilik izango dira.

#### OHIKO BIZILEKUA

Aseguratuaren ohiko bizilekutzat jotzen da hegaldiaren kontratazioan jasota geratzen den Europako edozein herrialdetan edo Mediterraneo ertzeko edozeinetan dagoena; handik egingo dira kontratu honetan estalitako joan-etorriak.

#### LURRALDE-EREMUA

Bermeak **VUELING**-ekin kontratatutako hegazkin-txartelaren barruan dauden herrialdeetan emango dira. **Kanpoan geratzen dira, nolahi ere, kontratatutako lurralde-eremuan adierazitako herrialdeak izanik ere, joan-etorriari zehar gerra, matxinada edo edozein mota edo izaerako gatazka belikoen egoeran daudenak, ofizialki hala aldarrikatuta egon ez arren. Kasu horretan EUROP ASSISTANCE-k behar bezala egiaztatutako estalitako gastuak itzuliko ditu, hori egiaztatzen duen jatorrizko fakturarekin.**

#### FRANKIZIA KILOMETRIKOA

Laguntza, Aseguratuaren Ohiko Bizilekutik 35 kilometrotik aurrera izango da baliozkoa (15 km irletan).

#### EZBEHARRETAKO IZAPIDEAK

Kontratuaren estalitako bermeetako bat emateko orduan gertaeraren bat izanez gero, nahitaezko baldintza izango da ezbeharraren berri berehala ematea **34.91.514.00.10 telefono-zenbakira edo 91.514.99.50 fax zenbakira deituta, edo ezbehar horren berri ematen duen beste bideren bat erabiliz; oro har, berariaz kanpoan geratuko dira EUROP ASSISTANCE-ri alde aurretik jakinarazi ez zaizkion prestazioak eta baita dagokien baimena lortu ez duten prestazioak ere.**

Ohar hori egitea eragozten duen ezinbesteko kasuan, eragozten duen arrazoiak desagertu bezain laster egin beharko da.

Harremana ezarrita, aseguruak honako hauek adieraziko ditu: **izen-abizenak, non dagoen, harremanetarako telefonoa.** Horrez gain, ezbeharraren egoeraren berri nahiz eskatutako laguntza-motaren berri emango du.

Jakinarazpena jasota, **EUROP ASSISTANCE**-k beharrezko jarraibideak emango ditu eskatutako zerbitzua betetzeko asmoz. Aseguruak **EUROP ASSISTANCE**-k emandako jarraibideak bete gabe

jarduten badu, **ez-betetze horren ondoriozko gastuak** aseguruaren kargu geratuko dira.

Edozein gastu itzultzeko [vueling.europ.es](http://vueling.europ.es) webgunera jo ahal izango du eta, han, "On line izapideak" dioen atalean sartu ahal izango da itzultzeko eskaera sortzeko eta izapidearen jarraipena egiteko; edo bestela, Apartado de Correos 36316 (28020 Madrid) helbidera jo. Kasu guztietan ezinbestekoa izango da jatorrizko fakturak eta frogagiriak aurkeztea.

#### **ASEGURATUAK KEXA AGERTZEN DUENEAN EGIN BEHARREKO IZAPIDEAK**

**EUROP ASSISTANCE**-k Erreklamazio Zerbitzua jartzen du Aseguratuaren esku eta haren araudia webgunean kontsulta daiteke. Kexak aurkeztu ahal izango dituzte, aurrekoen edozein hartzaile, aseguru, onuradun, kaltetutako beste batzuek edo kausadunek, webgunearen "Bezeroaren Defentsa" atalean, edo Erreklamazio Zerbitzura idatzi bat bidaliz.

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

Era autonomoan funtzionatzen duen zerbitzu horrek zuzentzen zaizkion idatzizko kexak gehienez ere 2 hilabetetan erantzun eta ebatziko ditu ondorengo legeak betez: ECO/734/2004 Legea, martxoaren 11koa, eta 44/2002 Legea, azaroaren 22koa.

Erreklamazio Zerbitzuaren bidea agortuta, erreklamazioak kexa, Aseguratuaren eta Pentsio Planen Parte-hartzailearen Defentsarako Ordezkaritzaren aurrean (Aseguru eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiari atxikia) aurkeztu ahal izango du; haren helbidea honako hau da:

Pº de Castellana, 44  
28046- MADRID

#### **SUBROGAZIOA**

**EUROP ASSISTANCE** subrogatzen da, hark emandako zerbitzuen kostu guztietaraino, gertaeren pertsona-erantzule ororen aurkako eta bere esku-hartzea eragin duen aurkako eskubide nahiz ekintzetan, Aseguratuari dagozkion eskubide nahiz ekintzetan. Kontratu honen egikaritzean egindako bermeak beste aseguru-etxe batek, Gizarte Segurantzak edo beste erakunde edo pertsona batek guztiz edo zati batean betetzen dituzten, **EUROP ASSISTANCE** aseguruaren eskubide eta ekintzetan subrogatuta geratuko da aipatutako konpainia edo erakundearen aurrean.

Ondorio horietarako, aseguruak **EUROP ASSISTANCE**-rekin lankidetzan aritzeko beharra du edozein laguntza eskainiz edo beharrezkoa jotzen den edozein dokumentu emanez.

Nolanahi ere, **EUROP ASSISTANCE**-k aseguruaren aldetik garraio-titulua ematea edo eskatzeko eskubidea izango du (treneko txartela, hegazkinekoa...) itzultzeko gastuak **EUROP ASSISTANCE**-ren kontu geratzen direnean.

#### **ERANTZUKIZUNA**

Ezbehar bat gertatu ondoren, **EUROP ASSISTANCE**-k ez du Aseguratuak hartutako erabaki nahiz jardueri buruzko inolako erantzukizunik bere gain hartuko, bere jarraibideen edota Mediku Zerbitzuko jarraibideen aurkakoak direnean.

#### **LEGERIA ETA JURISDIKZIOA**

Aseguratuak eta **EUROP ASSISTANCE** Espainiako legeriaren eta jurisdikzioaren mende daude kontratu honen ondorioetarako. Epaille eskuduna izango da Aseguratuaren Ohiko Bizilekuaren kontratutik ondorioztatutako ekintzak aitortzeko.

#### **BERMATUTAKO MUGAK**

Kontratu honen prestazio bakoitzean mugatzat jarritako zenbateko ekonomikoak bidaian zehar metagarriak diren gehieneko zenbatekotzat joko dira.

#### **ESTALITAKO BERMEAK**

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

Aseguratuak bere ekipajea atzerapena badu edo hura galtzen badu, **EUROP ASSISTANCE**-k hura bilatzen eta aurkitzen lagunduko dio, dagokion salaketa jartzeko kudeaketan laguntza emanez. Ekipajea aurkitzen bada, **EUROP ASSISTANCE**-k Aseguratuaren Ohiko Bizilekura bidaliko du, baldin eta hura berreskuratzeko jabearen presentzia beharrezkoa ez bada.

##### **2.- Txartelak baliogabetzea**

Aseguratuak hala eskatuta, **EUROP ASSISTANCE**-k bankuko eta bankukoak ez diren txartelak baliogabetzeko beharrezko izapideak egingo ditu ahalik eta bizkorren, Espainiako beste entitate batzuk emandakoak, haiek lapurtu, ebatsi edo galdu izanaren ondorioz. Aseguratuak datu hauek eman beharko ditu zuzenean: NAN, txartel-mota eta entitate-emailea. **Nolanahi ere, beharrezkoa izango da agintari eskudunen aurrean dagozkion salaketa aurkeztea.**

##### **3.- Ekipajea galtzea, kaltetzea eta lapurtzea**

Bidaia batean fakturatutako ekipajea behin betiko galtzen bada edo asko hondatzen bada, garraio-enpresari egotz dakizkiokeen arrazoiengatik edo lapurretarengatik, **EUROP ASSISTANCE**-k **60 eurorainoko kalte-galera ordaintzea bermatuko du objektu bakoitzeko eta 600 euro gehienez ere.**

Kalte-ordaina jasotzeko galera edo sortutako kaltea egiaztatu beharko da garraio-enpresak emandako frogagiriaren bidez.

Ekipajea lapurtuz gero, ezinbestekoa izango da gertakariaren lekuan tokiko agintari eskudunaren aurrean egindako salaketa aurkeztea.

Kasu guztietan beharrezkoa izango da lapurtutako, galdutako edo kaltetutako objektuen zerrenda zehatza egitea eta haiek balioztatzea, **baita hegazkineratzeko txartela ere.**

**Objektu baten zatiak edo osagarriak ez dira era independentean ordainduko.**

**Kanpoan geratuko dira: ebasketa, galtze hutsa, dirua, bitxiak, ekipo elektronikoak eta digitalak, agiriak, ekipajea lapurtzea edo ibilgailu edo kanpindendetan dauden objektu pertsonalak, bai eta fakturatu ez den beste edozein ekipaje-mota ere.**

#### **4.- Ekipajearen atzerapena**

Garraiolariaren erruarengatik fakturaturako ekipajea emateko atzerapena 12 ordu baino gehiagokoa bada edo tartean gau bat igarotzen bada, atzerapena gertatu den lekuan, beharrezkoak diren norberaren erabilerako gaiak erosteagatik sortutako gastuak itzuliko dira (dagozkien jatorrizko fakturak aurkeztu beharko dira, hegazkineratzeko txartela, bai eta garraio-konpainiak emandako atzerapenaren frogagiria ere) **gehienez ere, 50 euro 12 ordutik behin, eta 300 euro ordainduz, gehienez ere.**

**Kalte-ordain hori “Ekipajea galtzea, kaltetzea eta lapurtzea” prestazioaren babesari dagokionetik kendu ahal izango da behin betiko galtzen bada.**

**Berme hori ez da jasoko, atzerapena edo beharrezkoak diren norberaren erabilerako gaien erosketa Aseguratuak bere ohiko bizilekua duen probintzian gertatzen bada.**

#### **5.- Bidaiako dokumentuak galtzea edo lapurtzea**

**EUROP ASSISTANCE-k Aseguratuari behar bezala egiaztatutako kudeaketa- eta eskuratze-gastuak ordainduko dizkio, kreditu-txartel, banku-txeke, bidaiatxeke, pasaporte edo bisatuak galdu edo lapurtu izanaren ondorioz aseguruak egin beharreko ordezkapenengatik, bidaiari zehar gertatzen direnean; **gehienez ere, 300 euro.****

**Aipaturako dokumentuen galeratik edo lapurretatik sortutako kalteak edo haiek beste pertsona batzuek gaizki erabili izanagatik sortutakoak, ez dira estaldura horren xede eta, horrenbestez, ez da kalte-galerarik ordainduko.**