

LLOYD'S

Qover

# Easy Bank Pro XL

Seguro de viaje

Condiciones generales

Fecha de versión: 14/05/2024

El presente documento, el programa y cualesquiera endosos adjuntos constituyen su **certificado**.

Este documento detalla las condiciones del **certificado** entre **usted** y **nosotros** y debe conservarse en un lugar seguro.

Lea atentamente todo el documento, que se encuentra dividido en varios artículos. Es importante que **usted** cumpla con **sus** obligaciones en virtud de cada artículo y del seguro en su conjunto.

## REDACCIÓN DEL CERTIFICADO

### CONTENIDO

Artículo 1	El <b>certificado</b> del seguro
Artículo 2	Significado de los términos
Artículo 3	Límites geográficos
Artículo 4	Elegibilidad
Artículo 5	Periodo del seguro
Artículo 6	Asistencia médica y de viaje
Artículo 7	Gastos médicos de urgencias, evacuación y repatriación
Artículo 8	<b>Responsabilidad</b> civil
Artículo 9	Equipaje, dinero y documentos de viaje
Artículo 10	Cancelación y acortamiento del viaje
Artículo 11	Inconveniencias de viaje
Artículo 12	Exención de franquicia en alquiler de vehículos
Artículo 13	Resumen de <b>prestaciones</b> , límites de responsabilidad y franquicias
Artículo 14	Condiciones generales
Artículo 15	Exclusiones generales
Artículo 16	Solicitar ayuda de emergencia
Artículo 17	Cómo presentar una reclamación
Artículo 18	Procedimiento de queja
Artículo 19	Otras disposiciones

### **Si necesita asistencia médica de urgencia**

Llame al:  
**+31 20 808 0723**

(Si necesita una ambulancia u otro servicio local de urgencias, póngase primero en contacto con los servicios locales de urgencias).

# Artículo 1: EL CERTIFICADO DEL SEGURO

- 1.1 Este **certificado** constituye un contrato del seguro. Este documento incluye los detalles de la cobertura y las condiciones y exclusiones relativas a cada **titular de la cuenta**, y constituye la base sobre la que se resolverán todas las reclamaciones.
- 1.2 Como contraprestación por el pago de la prima por parte del **asegurado**, el **titular de la cuenta** tiene derecho al pago de las **prestaciones y servicios** cubiertos por el presente **certificado**, durante el **periodo del seguro**, dentro de los límites geográficos, y de conformidad a las condiciones y exclusiones.
- 1.3 Las **prestaciones** están suscritas por determinados **aseguradores** de Lloyd's. Lloyd's está autorizado y regulado por el Banco Nacional de Bélgica (NBB) y regulado por la Autoridad de Servicios y Mercados Financieros (FSMA).
- 1.4 Los **servicios** son prestados o concertados por **International SOS**. En ciertos casos, cuando **International SOS** concierte servicios de asistencia, el **titular de la cuenta** asumirá el coste de dichos **servicios**.
- 1.5 Este **certificado** se regirá e interpretará conforme a la legislación de Países Bajos, y los tribunales de Países Bajos tendrán jurisdicción exclusiva en toda disputa que surja en virtud del mismo, a menos que los **aseguradores** acuerden lo contrario por escrito.

## Artículo 2: SIGNIFICADO DE LOS TÉRMINOS

Los términos o expresiones que se muestran a continuación y que aparecen en negrita en este **certificado** tendrán el siguiente significado dondequiera que aparezcan:

Por **accidente** se entenderá todo suceso repentino, inesperado, externo y específico que ocurra en un momento y lugar identificables durante un **viaje** y que produzca una **lesión corporal**.

Por **acto de terrorismo** se entenderá todo acto, incluido pero no limitado al uso de la fuerza o violencia y/o amenaza de la misma, de cualquier persona o grupo(s) de personas, ya sea solo o en nombre de o en conexión con cualquier organización(es) o gobierno(s), cometido con fines o razones políticas, religiosas, ideológicas o similares, incluida la intención de influir en cualquier gobierno y/o atemorizar al público, o a cualquier parte del público.

**Administrador de reclamaciones** hará referencia a **Qover**, empresa autorizada a gestionar las peticiones y reclamaciones de los **titulares de la cuenta** en nombre del **asegurador** de este **certificado**.

Por **afección de salud preexistente** se entenderá cualquier **enfermedad**, defecto, dolencia física o afección, incluidas sus secuelas o complicaciones que, en opinión de un **médico debidamente cualificado**, pueda estar razonablemente relacionada con la misma o por la que el **titular de la cuenta** esté recibiendo o haya recibido tratamiento, asesoramiento o pruebas médicas antes del **viaje** o por la que el **titular de la cuenta** esté recibiendo o haya recibido tratamiento, asesoramiento o pruebas médicas de un médico, dentista, quiropráctico, fisioterapeuta o naturópata durante los 2 años anteriores a que **usted** sea **titular de la cuenta** y/o antes de la reserva o inicio del **viaje**. Esto incluye enfermedades médicas o dentales crónicas o en curso de las que **usted** tuviera constancia o de las que **usted** pudiera esperar tener constancia y que pudieran dar lugar a una reclamación en virtud de este **certificado**.

Por **afección médica** se entenderá una afección que, en opinión de un **médico de International SOS**, requiera tratamiento médico de emergencia para impedir la muerte o un deterioro grave de la salud del **titular de la cuenta** o de su **socio comercial cercano**. Para determinar si existe tal afección, el **médico de International SOS** puede considerar la ubicación geográfica del **titular de la cuenta**, la naturaleza de la emergencia médica y la disponibilidad local de atención o instalaciones médicas apropiadas.

Por **asalto/agresión se entenderá** toda violencia física o amenaza de violencia cometida por un tercero (una persona que no sea un **familiar** o compañero de viaje) con la intención de quitarle a **usted** sus pertenencias.

**Asegurado** hará referencia a **bunq B.V, Países Bajos**.

**Aseguradores/nosotros/nuestro** hará referencia a determinados **aseguradores** de Lloyd's Europa.

Por **bolso/billetera** se entenderá **su** bolso, cartera, maletín, billetera, monedero o tarjetero.

Por **certificado** se entenderá el presente certificado de seguro.

Se entenderá por **compañía de transporte** cualquier transporte público por carretera, ferrocarril, mar o aire con un transportista autorizado que opere un servicio de pasajeros regular y/o chárter en el que **usted** tenga una reserva para viajar.

**Cónyuge** hará referencia a la esposa/esposo legal del **titular de la cuenta** o, si el **titular de la cuenta** no está casado, la pareja de hecho o registrada del **titular de la cuenta** que conviva con el **titular de la cuenta** en el mismo domicilio.

Por **cuenta** se entenderá todo plan de pago Easy Bank Pro XL válido y activado emitido por el **asegurado** en el que se hayan incorporado las **prestaciones** y **servicios** del presente certificado.

Por **dinero** se entenderán las monedas, billetes de banco, giros postales y bancarios, cheques de viaje y otros cheques, sellos postales actuales, cartas de crédito, billetes de entrada y de viaje, tarjetas de crédito y de prepago, cupones o vales, todos ellos con fines privados.

Por **dispositivos electrónicos portátiles** se entenderá su teléfono móvil, dispositivos de comunicación portátiles y cámaras que lleve **consigo** o en **su bolso/cartera**.

Por **documentos cubiertos** se entenderá su pasaporte, documento nacional de identidad, permiso de conducir y documentos de matriculación del vehículo.

Por **documentos de viaje** se entenderá cualquier documento de identidad válido expedido por un gobierno u organización internacional para facilitar el movimiento de personas o pequeños grupos de personas a través de fronteras internacionales, en virtud de los acuerdos internacionales.

Por **enfermedad** se entenderá cualquier deterioro repentino e inesperado de la salud, que se manifieste por primera vez durante el **viaje** y que así lo confirme un **médico debidamente cualificado** y reconocido por un **médico de International SOS**.

Por **equipaje** se entenderá la ropa, el equipaje y otros bienes personales que pertenezcan al **titular de la cuenta** o de los que este sea responsable, y que sean llevados por el **titular de la cuenta** en un **viaje** o adquiridos por el **titular de la cuenta** durante un **viaje**.

**Familia** hará referencia al **cónyuge** y los **hijos a cargo**.

Por **familiar** se entenderá el **cónyuge**, la madre, la suegra, el padre, el suegro, la hija, la nuera, el hijo, el yerno (incluida la hija o el hijo legalmente adoptados), el hermano, el cuñado, la hermana, la cuñada, el abuelo, la abuela, el nieto, la nieta o el prometido(a) del **titular de la cuenta**.

La **fecha de entrada en vigor** hará referencia al 14 de mayo de 2024.

La **fecha de vencimiento** hará referencia al 13 de mayo de 2027.

Por **gastos médicos** se entenderán todos los costes razonables en los que se incurra necesariamente fuera del **país de residencia principal del titular de la cuenta** para obtener tratamiento hospitalario, quirúrgico u otro tratamiento de diagnóstico o de recuperación administrado o prescrito por un **médico debidamente cualificado**.

**Hijo/hijos a cargo** hará referencia a los hijos, hijastros o hijos legalmente adoptados del **titular de la cuenta**

que sean

- i) solteros, y;
- ii) que vivan con el **titular de la cuenta** (a no ser que residan en otro lugar mientras cursan estudios a tiempo completo) y;
- iii) que sean menores de 19 años (o estrictamente menores de 25 años si son legal y económicamente dependientes y cursan estudios a tiempo completo).

Por **inclusión obligatoria** se entenderá la provisión automática de **prestaciones** y **servicios** a los **titulares de la cuenta** cuando las **prestaciones** y **servicios** no se ofrezcan con carácter opcional.

Por **incumplimiento** se entenderá toda infracción de las obligaciones de cualesquiera **partes** o cualquier acto, omisión, acto negligente o declaración de cualesquiera **partes**, sus empleados, agentes o subcontratistas y a partir del cual surja responsabilidad de la **parte** incumplidora frente a la otra.

**International SOS** hará referencia al proveedor de asistencia 24/7, International SOS Assistance (UK) Ltd, Building 4, Chiswick Park, 566 Chiswick High Road, Londres, W4 5YE, Reino Unido.

Por **llaves cubiertas** se entenderá las llaves de su vivienda principal y de su vehículo en su **país de residencia principal**.

Por **lesión corporal** se entenderá lesión física identificable o muerte, que sea causada por un accidente.

**Médico debidamente cualificado** hará referencia a cualquier profesional médico que esté registrado o autorizado para ejercer la medicina o la odontología en virtud de las leyes del país en el que ejerza, distinto al del **titular de la cuenta** o del **familiar**.

**Médico de International SOS** hará referencia a los médicos designados por los centros de asistencia de **International SOS** en todo el mundo.

Por **objetos de valor** se entenderá joyas, oro, plata, artículos hechos de o que contengan metales preciosos o artículos de piedras preciosas o semipreciosas, relojes, pieles, equipos de audio, vídeo, informática, televisión y telecomunicaciones (incluidos teléfonos móviles, discos compactos, discos de vídeo digitales, cintas, películas, casetes, cartuchos, pilas y auriculares), juegos electrónicos, consolas/ordenadores portátiles y juegos, reproductores iPod/MP3/MP4 y equipos asociados, telescopios, prismáticos, equipos deportivos/de actividades (excluidos los equipos de deportes de invierno) y equipos fotográficos únicamente.

Por **objeto(s) personal(es)** se entenderá cada una de **sus** maletas, portaequipajes y recipientes similares (incluido su contenido) y los artículos que **usted** lleve puestos o lleve (incluidos **sus** **objetos de valor** y **documentos de viaje**) en su **vehículo de alquiler**.

Por **país de residencia principal** se entenderán Países Bajos, Alemania, Francia, España, Irlanda, Bélgica o Italia, donde el **titular(es) de la cuenta** tenga(n) su residencia principal.

Por **parte** se entenderá una parte de este contrato de seguro.

Por **periodo de seguro** se entenderá el periodo comprendido entre la **fecha de entrada en vigor** y la **fecha de vencimiento**.

Por **posesiones personales** se entenderán las llaves cubiertas, los documentos cubiertos, el bolso/billetera y los dispositivos electrónicos portátiles.

Por **prestaciones** se entenderán las prestaciones proporcionados por los **aseguradores** de conformidad con las condiciones de este **certificado**, tal y como se establece en los artículos 7 a 12, inclusive.

Por **Qover** se entenderá Qover SA, agente de seguros belga no vinculado, que opera en régimen de prestación libre de servicios y está registrado en la Autoridad de Mercados y Servicios Financieros de Bélgica con el código 0650.939.878 y domicilio social en Rue du Commerce 31, 1000 Bruselas.

Por **servicios** se entenderá la asistencia 24 horas y otros servicios de emergencia asociados que prestará **International SOS**, tal y como se describe en el artículo 6 del presente **certificado**.

**Socio comercial cercano** hará referencia a cualquier persona cuya ausencia del negocio durante uno o más días completos a la vez que **su viaje** impida la correcta continuación de dicho negocio.

Por **titular(es) de la cuenta** se entenderá toda persona menor de 76 (setenta y seis) años que sea titular de una **cuenta** de cobertura válida emitida por el **asegurado** y su **familia**.

**Usted/su** se referirá al **titular de la cuenta**.

Por **vehículo de alquiler** se entenderá un turismo de cuatro ruedas propiedad de una empresa o agencia de alquiler autorizada, que **usted** haya acordado alquilar con ellos de conformidad con las condiciones de **su** contrato de alquiler.

Por **viaje** se entenderán los primeros 90 días (con un máximo de 180 días de viaje en cualquier periodo de 12 meses) de cualquier viaje (de negocios o de ocio) que tenga lugar durante el **periodo de seguro**. Se considerará que el **viaje** comienza con la salida del **titular de la cuenta** del domicilio en el que dicho **titular de la cuenta** reside habitualmente y finalizará cuando regrese a su domicilio. Los viajes que se realicen únicamente por el interior del país de residencia solo estarán cubiertos si **usted** viaja al menos 100 kilómetros desde su domicilio o si ha reservado transporte o alojamiento con antelación. Tenga en cuenta que si **su** viaje supera la duración máxima, las prestaciones no se aplicarán a ninguna parte de dicho viaje.

## Artículo 3: LÍMITES GEOGRÁFICOS

3.1 Los **servicios** y **prestaciones** descritos en el presente **certificado** se prestan en todo el mundo.

## Artículo 4: ELEGIBILIDAD

- 4.1 Solo los **titulares de cuenta** que no hayan cumplido 76 (setenta y seis) años en la **fecha de entrada en vigor** o en la(s) fecha(s) de renovación serán elegibles para los **servicios y/o prestaciones** de este seguro.
- 4.2 El **titular de la cuenta** es elegible para los **servicios y/o prestaciones** de conformidad con las condiciones del presente **certificado** o cualquier otro criterio de elegibilidad establecido por escrito por el **asegurado**, con el acuerdo previo de los **aseguradores y/o International SOS**.
- 4.3 El **Cónyuge** y los **Hijos a cargo** sólo están cubiertos cuando viajan con el **Titular de la cuenta**.
- 4.4 Los **servicios y prestaciones** proporcionados a los **titulares de la cuenta** serán con carácter de **inclusión obligatoria**.
- 4.5 Su viaje se ajusta a la definición de **viaje** y no supera los 90 días consecutivos y los 31 días consecutivos para la cobertura proporcionada en virtud del artículo 12: Exención de franquicia en alquiler de vehículos. Si su **viaje** supera la duración máxima, las **prestaciones** no se aplicarán a ninguna parte de dicho **viaje**.

## Artículo 5: PERIODO DEL SEGURO

- 5.1 El presente **certificado** comenzará en la **fecha de entrada en vigor** y permanecerá en vigor hasta la **fecha de vencimiento**.

Cualquiera de las **partes** podrá rescindir de inmediato el presente **certificado** mediante notificación por escrito a la otra **parte** en caso de que:

- (i) la otra **parte incumpla** con el desempeño o la observancia de cualquiera de los pactos o disposiciones sustanciales del presente certificado y dicha **parte** no haya subsanado dicho **incumplimiento** o contravención en el plazo de 30 (treinta) días a partir de la recepción de la notificación por escrito de dicho **incumplimiento** o contravención; o
  - (ii) cualquier representación o garantía sustancial realizada por la otra **parte** sea falsa o no veraz en el momento de su realización; o
  - (iii) la otra **parte** realice una cesión general en beneficio de los acreedores o se apruebe una resolución o se presente una petición contra la otra **parte** para su liquidación, disolución o para el nombramiento de un liquidador, síndico, fideicomisario, administrador judicial o funcionario similar de la totalidad o de una parte sustancial de sus activos o si se ejecuta o se emprende cualquier tipo de acción contra cualquiera de sus activos.
- 5.2 En caso de rescisión o vencimiento del presente **certificado**, ambas **partes** quedarán liberadas de toda responsabilidad futura en la fecha de rescisión o en la **fecha de vencimiento**, según proceda.
- 5.3 Todos los **titulares de la cuenta** tienen derecho a los **servicios y prestaciones** a partir de la fecha de activación de su **cuenta**, siempre que hayan aceptado las condiciones

del seguro.

- 5.4 El derecho a los **servicios** y **prestaciones** cesará automáticamente en la fecha de rescisión de la **cuenta del titular**.
- 5.5 La elegibilidad del **titular de la cuenta** a los **servicios** y **prestaciones** cesará en la primera de las siguientes fechas:
- (i) la fecha en que el **titular de la cuenta** deje de ser elegible para los **servicios** y **prestaciones** en virtud de este **certificado**; o
  - (ii) la fecha de rescisión o **fecha de vencimiento**, lo que ocurra primero.

## Artículo 6: SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA Y DE VIAJE

### 6.1 Servicios de asistencia

**International SOS** prestará diversos **servicios** de asistencia médica y de viaje al **titular de la cuenta**. Los **servicios** prestados directamente por **International SOS** están cubiertos por las condiciones de este **certificado**, sujeto al pago de la prima. Cuando se recurra a un tercero, como un médico o un servicio de mensajería, la prestación de dichos **servicios** correrá a cargo del **titular de la cuenta**, a menos que dichos costes estén cubiertos por las condiciones de este **certificado**.

### 6.2 Servicios de International SOS

#### 6.2.1 Asistencia telefónica

Si se le contacta, **International SOS** proporcionará asesoramiento médico al **titular de la cuenta** por teléfono, incluida información sobre los requisitos de vacunación para viajar. **International SOS** también brindará información sobre los visados de viaje. Cabe señalar que cualquier asesoramiento de este tipo se verá inevitablemente limitado por las circunstancias e **International SOS** no se hace responsable de los errores.

#### 6.2.2 Derivación de proveedores de servicios

Si se le contacta, **International SOS** proporcionará al **titular de la cuenta** los datos de contacto de proveedores de servicios médicos o jurídicos, incluidos médicos, dentistas, abogados, juristas, intérpretes, hospitales y otras personas o instituciones pertinentes. En este tipo de casos, si bien **International SOS** realiza la selección de los proveedores con cuidado y diligencia, estos no proporcionan el asesoramiento real y no son responsables del asesoramiento brindado ni del resultado de este. Además, a menos que el coste de la prestación de los **servicios** reales por parte de terceros esté cubierto por este **certificado**, estos deberán ser sufragados por separado por el **titular de la cuenta**.

#### 6.2.3 Seguimiento médico

En caso de que el **titular de la cuenta** requiera hospitalización, **International SOS**, si fuera necesario, supervisará la **afección médica del titular de la cuenta** durante y después de la hospitalización hasta que el beneficiario vuelva a un estado de salud normal, sujeto a todas y cada una de las obligaciones relativas a la confidencialidad y la autorización pertinentes.

#### 6.2.4 **Garantía de pago**

Si está cubierto por las condiciones de este **certificado**, **International SOS** garantizará o pagará cualquier depósito de ingreso hospitalario requerido en nombre del **titular de la cuenta**.

### 6.3 **Servicios de terceros**

6.3.1 En caso de una emergencia en la que, o bien el **titular de la cuenta** no pueda ser evaluado adecuadamente por teléfono para una posible evacuación, o el **titular de la cuenta** no pueda ser trasladado y no haya posibilidad de tratamiento médico local, **International SOS** enviará un **médico debidamente cualificado** al **titular de la cuenta**. **International SOS** no sufragará los costes de dichos **servicios** a menos que estén cubiertos por las condiciones de este **certificado**.

6.3.2 **International SOS** se encargará de entregar al **titular de la cuenta** los medicamentos, fármacos, suministros médicos o equipamiento médico básico que sea necesario para la atención y/o tratamiento del **titular de la cuenta**, pero que no estén disponibles en el lugar donde se encuentre el **titular de la cuenta**. El suministro de dichos medicamentos, fármacos y suministros médicos estará sujeto a las leyes y reglamentos aplicables en el lugar en cuestión. **International SOS** no se hará cargo de los costes de dichos medicamentos, fármacos o suministros médicos ni de los gastos de envío de los mismos, a menos que estos estén cubiertos por las condiciones de este **certificado**.

## Artículo 7: GASTOS MÉDICOS DE URGENCIA, EVACUACIÓN Y REPATRIACIÓN

### 7.1 **Gastos médicos**

Si el **titular de la cuenta** incurriera en **gastos médicos** durante un **viaje** como consecuencia directa de que el **titular de la cuenta** sufriera complicaciones en el embarazo, **lesiones corporales** o padeciera una **enfermedad** (incluido COVID-19), los **aseguradores** efectuarán un pago al **titular de la cuenta** de dichos gastos hasta el límite que se indica en el artículo 13 de este **certificado**.

### Artículo 7.2 **Gastos de evacuación de emergencia y repatriación.**

7.2.1 En el caso de que el **titular de la cuenta** sufriera complicaciones en el embarazo, **lesiones corporales** o padeciera una **enfermedad** durante un **viaje**, y el **titular de la cuenta** se encontrase con una **afección médica**, **International SOS** se encargará del transporte para trasladar al **titular de la cuenta** al hospital más cercano donde se

disponga de la atención médica necesaria, o **International SOS** se encargará de la repatriación del **titular de la cuenta** al país de residencia principal, siempre y cuando **International SOS** lo considere necesario por razones médicas.

**7.2.2** Si fuera necesario, **International SOS** también se encargará de prestar la ayuda lingüística y comunicativa pertinente, así como equipos médicos móviles y una escolta médica.

**7.2.3** **International SOS** se reserva el derecho a decidir si la **afección médica del titular de la cuenta** es lo suficientemente grave como para justificar una evacuación médica de emergencia. Asimismo, **International SOS** se reserva el derecho a decidir el lugar al que se evacuará al **titular de la cuenta**, así como los medios o el método que se utilizará para llevar a cabo dicha evacuación, teniendo en cuenta todos los hechos y circunstancias analizados de los que **International SOS** tenga conocimiento en el momento correspondiente.

**7.2.4** **International SOS** se reserva el derecho a decidir los medios o el método que se utilizará para llevar a cabo dicha repatriación, teniendo en cuenta todos los hechos y circunstancias analizados de los que **International SOS** tenga conocimiento en el momento correspondiente.

### 7.3 Transporte de restos mortales

En caso de fallecimiento del **titular de la cuenta** durante un **viaje** fuera del **país de residencia principal**, **International SOS** se encargará del transporte de los restos mortales del **titular de la cuenta** desde el lugar del fallecimiento hasta cualquier lugar que pueda razonablemente seleccionar el representante legal del **titular de la cuenta**.

### 7.4 Transporte para acompañar a un titular de la cuenta

**International SOS** reservará un billete de ida y vuelta en clase turista para que la persona elegida por el **titular de la cuenta** se pueda reunir con el **titular de la cuenta** que haya sido o vaya a ser hospitalizado fuera del **país de residencia principal** como consecuencia de una **lesión corporal** o **enfermedad**, sujeto a la previa aprobación de **International SOS** y solo cuando **International SOS** lo considere necesario por razones médicas y compasivas.

### 7.5 Retorno de los hijos a cargo

Si los **hijos a cargo** quedasen desatendidos como consecuencia de una **lesión corporal** o **enfermedad** de un **titular de la cuenta** durante un **viaje**, **International SOS** se encargará de organizar el transporte de dichos **hijos a cargo** a través de una **compañía de transporte** hasta su lugar de residencia habitual. **International SOS** proporcionará acompañantes cualificados cuando lo considere oportuno.

### 7.6 Exclusiones específicas aplicables al artículo 7

Además de las exclusiones generales, los siguientes tratamientos, artículos, condiciones, actividades y sus gastos asociados o resultantes están específicamente excluidos de la

cobertura brindada por este artículo:

- 7.6.1 Cualquier gasto en el que **usted** incurra fuera del **país de residencia principal** después de la fecha en la que **International SOS le** indique que debe regresar a su país u organice **su** regreso al país. (Nuestra responsabilidad de pagar otros gastos en virtud de este artículo después de esa fecha se limitará a lo que **nosotros** hubiéramos pagado si **su** repatriación hubiera tenido lugar).
- 7.6.2 Gastos odontológicos, a menos que se incurra en ellos como consecuencia de una **enfermedad o lesión corporal**;
- 7.6.3 Gastos ópticos, a menos que se incurra en ellos como consecuencia de una **enfermedad o lesión corporal**;
- 7.6.4 Tratamiento proporcionado por otra persona que no sea un **médico debidamente cualificado**;
- 7.6.5 Gastos médicos y odontológicos en los que se haya incurrido en el **país de residencia principal**;
- 7.6.6 Gastos de naturaleza no médica como, entre otros, llamadas telefónicas (a menos que se trate de gastos para ponerse en contacto con **International SOS** durante una emergencia en el extranjero), periódicos y gastos de Internet;
- 7.6.7 **Servicios** prestados sin la autorización y/o intervención de **International SOS**;
- 7.6.8 Cirugía estética opcional;
- 7.6.9 Gastos incurridos para tratamientos no respaldados por un informe médico;
- 7.6.10 Gastos para tratamientos que un **médico de International SOS** considere que no son médicamente necesarios durante el **viaje** y que puedan ser tratados cuando el **titular de la cuenta** regrese a su **país de residencia principal**;
- 7.6.11 Toda reclamación derivada de un embarazo, salvo complicaciones repentinas que surjan por primera vez después de comenzar su viaje.

## Artículo 8: RESPONSABILIDAD CIVIL

### 8.1 Qué incluye la cobertura

- 8.1.1 Si durante el **viaje** el **titular de la cuenta** se ve involucrado en un incidente que le haga legalmente responsable del pago de daños o costes por **enfermedad**, fallecimiento, **lesiones corporales** y/o pérdida de o daño accidental de bienes materiales pertenecientes a un tercero, los **aseguradores** pagarán al **titular de la cuenta** y/o al tercero todos los importes que sean legalmente responsables de pagar a un tercero demandante hasta el límite especificado en el artículo 13 de este **certificado**.
- 8.1.2 El límite indicado en el artículo 13 de este **certificado** incluye los costes y gastos

incurridos por el **titular de la cuenta** con la aprobación previa por escrito de los **aseguradores**.

## 8.2 Condiciones especiales:

- 8.2.1 La responsabilidad de los **aseguradores** por todos los importes pagaderos por el **titular de la cuenta** en virtud de este artículo no excederá los límites indicados en el artículo 13;
- 8.2.2 El **titular de la cuenta** notificará de inmediato a los **aseguradores** de cualquier suceso por el cual pueda haber responsabilidad en virtud de este artículo y proporcionará a los **aseguradores** los detalles e información que los **aseguradores** puedan requerir y enviará a los **aseguradores** inmediatamente después de su recepción cualquier carta, escrito, citación y proceso, e informará a los **aseguradores** por escrito inmediatamente después de que el **titular de la cuenta** tenga conocimiento de cualquier proceso, investigación o indagación inminentes en relación con dicho suceso;
- 8.2.3 No se hará ninguna admisión de responsabilidad u oferta, promesa o pago sin el previo consentimiento por escrito de los aseguradores. Los **aseguradores** tendrán derecho, a su discreción, a hacerse cargo de la liquidación de cualquier reclamación y a tramitar, por su propia cuenta y en su beneficio, cualquier reclamación de compensación o daños contra cualquier otra persona. El **titular de la cuenta** deberá facilitar toda la información y asistencia que le sea requerida;
- 8.2.4 Los **aseguradores** podrán, en cualquier momento y a su entera discreción, pagar al **titular de la cuenta** el importe máximo pagadero en virtud de este artículo relativo a cualquier reclamación. En consecuencia, los **aseguradores** quedarán exentos de toda responsabilidad futura en virtud de este artículo.
- 8.2.5 En caso de que **usted** fallezca, **su(s)** representante(s) legal(es) gozará(n) de la protección de la prestación, siempre y cuando dicho(s) representante(s) cumpla(n) con las condiciones detalladas en este certificado.

## 8.3 Exclusiones específicas aplicables al Artículo 8

Además de las exclusiones generales, las siguientes condiciones, actividades y sus gastos asociados o resultantes están específicamente excluidos de la cobertura brindada por este artículo:

- 8.3.1 **Lesiones corporales** a empleados del **titular de la cuenta**;
- 8.3.2 Responsabilidad civil del **titular de la cuenta** derivada de:
- a) el uso de vehículos, aeronaves o embarcaciones (que no sean de propulsión manual, como botes de remos, bateas o canoas);
  - b) los bienes que pertenezcan al **titular de la cuenta** o que estén bajo su custodia o control, excepto el alojamiento temporal de vacaciones ocupado por **usted** (pero que no es de su propiedad);
  - c) todo acto deliberado o malintencionado;
  - d) la propiedad o el uso de armas de fuego;
  - e) el ejercicio de cualquier oficio, profesión o negocio;

- 8.3.3 La responsabilidad del **titular de la cuenta** frente a otros miembros de la **familia**; y
- 8.3.4 Responsabilidad asumida por el **titular de la cuenta** en virtud de un contrato o acuerdo, a menos que naciera la responsabilidad a falta de dicho contrato o acuerdo;

## Artículo 9: EQUIPAJE, DINERO Y DOCUMENTOS DE VIAJE

### 9.1 Equipaje

- 9.1.1 Si, durante el **viaje**, el **titular de la cuenta** sufre pérdida, robo o daño accidental del **equipaje** y **objetos de valor**, los **aseguradores** pagarán al **titular de la cuenta** dicha pérdida, robo o daño hasta los límites que se indican en el artículo 13 de este **certificado**.
- 9.1.2 Para recibir el reembolso por parte de los **aseguradores**, el **titular de la cuenta** deberá proporcionar una descripción detallada de los bienes junto con su fecha de compra y valor. Se requieren recibos, facturas u otros justificantes. Los bienes robados o dañados se valorarán por el coste total de reemplazo de **sus** artículos, sin depreciación ni deducciones por desgaste en el momento de la pérdida, robo o daño, o **nosotros** podremos reemplazar, restituir o reparar el **equipaje** o los **objetos de valor** perdidos o dañados.

### 9.2 Dinero

- 9.2.1 Si, durante el **viaje**, el **titular de la cuenta** sufre pérdida, robo o daño accidental de **dinero**, los **aseguradores** pagarán al **titular de la cuenta** dicha pérdida, robo o daño hasta los límites que se indican en el artículo 13 de este **certificado**.
- 9.2.2 Para recibir el reembolso por parte de los **aseguradores**, el **titular de la cuenta** deberá proporcionar una descripción detallada del **dinero** perdido.

### 9.3 Documentos de viaje

- 9.3.1 Si, durante un **viaje**, el **titular de la cuenta** sufre la pérdida o el robo de los **documentos de viaje**, los **aseguradores** pagarán al **titular de la cuenta** —en relación a dicha pérdida o robo—, los gastos adicionales razonables de viaje y alojamiento en los que haya incurrido necesariamente en el extranjero con el fin de obtener el reemplazo de los **documentos de viaje**, así como el coste prorrateado del documento perdido o robado, hasta los límites que se indican en el Artículo 13 de este **certificado**.
- 9.3.2 Para ser reembolsado por los **aseguradores**, el **titular de la cuenta** deberá proporcionar una descripción detallada de los **documentos de viaje** perdidos y de todos los recibos o facturas de los gastos incurridos.

### 9.4 Exclusiones específicas aplicables al Artículo 9

Además de las exclusiones generales, los siguientes artículos, condiciones, actividades y sus gastos asociados o resultantes están excluidos de la cobertura brindada por este artículo:

- 9.4.1 Reclamaciones relativas a accesorios para vehículos o embarcaciones.
- 9.4.2 Pérdidas o daños ocasionados por:
  - a) polillas, alimañas, condiciones atmosféricas o climáticas o deterioro gradual;
  - b) averías mecánicas o eléctricas;
  - c) cualquier proceso de limpieza, reparación, restauración o alteración;
- 9.4.3 Robo no denunciado a la policía en un plazo de 24 (veinticuatro) horas desde el descubrimiento y obtención de un informe policial por escrito; o, en caso de pérdida, un «parte de irregularidad de equipaje» si **usted** no recibe el equipaje de la compañía aérea, naviera o su agente de handling en los plazos establecidos en sus condiciones;
- 9.4.4 Pérdidas o daños ocasionados por la confiscación o detención por parte de la aduana o cualquier otra autoridad;
- 9.4.5 Pérdida, robo o daño en el **equipaje, objetos de valor o dinero** que se haya dejado sin vigilancia:
  - a) a menos que estén cerrados con llave en **su** alojamiento;
  - b) en un vehículo de motor/remolque/caravana, a menos que esté asegurado en un compartimento cerrado con llave.
- 9.4.6 Rotura de equipamiento deportivo en uso o pérdida o daños a bicicletas o equipos alquilados;
- 9.4.7 Pérdida, robo o daños a lentes de contacto, córneas o microcórneas;
- 9.4.8 Los primeros 50 euros por incidente constituyen la franquicia, tal y como se indica en el artículo 13;
- 9.4.9 Bienes personales prestados, contratados o alquilados por el **titular de la cuenta**;
- 9.4.10 En lo que concierne al **dinero**, devaluación de la moneda o faltantes debidos a errores u omisiones durante la transacción monetaria;
- 9.4.11 Pérdida, robo o daños de **dinero u objetos de valor** del **equipaje** facturado con una aerolínea o con otra compañía de viajes;
- 9.4.12 **Equipaje, objetos de valor, dinero o documentos de viaje** que sean robados mientras se transportan en un vehículo de motor, remolque o caravana, a menos que haya indicios de robo con fuerza y se presente una denuncia policial.

## Artículo 10: CANCELACIÓN Y ACORTAMIENTO DEL VIAJE

## 10.1 Qué incluye la cobertura

Si el **titular de la cuenta** incurre en gastos como resultado directo y necesario de la cancelación, acortamiento o reorganización de cualquier parte del itinerario original del **viaje del titular de cuenta** como consecuencia directa de:

- 10.1.1 El fallecimiento, complicación del embarazo, **lesión corporal** o **enfermedad** del **titular de la cuenta**;
- 10.1.2 El fallecimiento, **lesión corporal** o **enfermedad** del **familiar** o compañero de viaje;
- 10.1.3 Cuarentena obligatoria (personal y regional), servicio de jurado, citación judicial o secuestro que afecte al **titular de la cuenta** o al acompañante de viaje;
- 10.1.4 Si **su** viaje de ida programado con una **compañía de transporte** se retrasa en el punto de salida final durante más de 24 horas desde la hora de salida programada debido a una huelga o acción sindical; a condiciones meteorológicas adversas; o a una avería mecánica o un fallo técnico en la **compañía de transporte** programada con la que **usted** tenga la reserva de viaje;
- 10.1.5 El **titular de la cuenta**, el acompañante de viaje o la persona con la que se aloja el **titular de la cuenta**, ve cancelado su permiso por las fuerzas armadas, la policía, los bomberos, los servicios de enfermería o ambulancia o los empleados de un departamento del gobierno;
- 10.1.6 El **titular de la cuenta** obtiene un resultado positivo de la prueba PCR de COVID-19 en los 14 días anteriores a **su** salida, o durante el **viaje**;
- 10.1.7 **Su** despido si **usted** cuenta con un contrato permanente, y ha superado **su** periodo de prueba con **su** empleador;
- 10.1.8 El vehículo que **usted** tenía previsto utilizar para **su** viaje es robado o resulta dañado y no es apto para circular en los siete días anteriores a la fecha de salida inicial, y las reparaciones no pueden completarse antes del día de salida; solo se cubrirán los costes de un vehículo de alquiler equivalente y no se pagarán gastos de cancelación;
- 10.1.9 Los servicios de emergencia que **le** pidan que permanezca en su domicilio o regrese a él posteriormente debido a daños graves en **su** domicilio o negocio (cuando el **titular de la cuenta** sea el propietario, gerente o director del negocio) causados por un tercero que no tenga relación con **usted**;
- 10.1.10 La unidad de asesoramiento de viajes de su gobierno local u otra autoridad reguladora de un país al que **usted** viaje, que desaconseje todo viaje, excepto los esenciales, a la zona a la que **usted** viaje, pero sin incluir los consejos emitidos debido a una pandemia o cuarentena regional, siempre que ese consejo haya entrado en vigor después de que **usted** contratase este seguro o reservase el viaje (la fecha que sea posterior) y en los 21 días anteriores a **su** fecha de salida.

En ese caso, los **aseguradores** pagarán al **titular de la cuenta** la parte no utilizada de excursiones prepagadas, gastos de viaje y alojamiento incluidos en el **viaje**, conforme a los límites que se indican en el artículo 13.

Los **aseguradores** también pagarán al **titular de la cuenta** cualquier gasto adicional de alojamiento, como consecuencia directa del autoaislamiento del **titular de la cuenta** o cualquier requisito o restricción de cuarentena, durante el transcurso del **viaje**, conforme a los límites que se indican en el artículo 13.

## 10.2 Exclusiones específicas aplicables al artículo 10

Además de las exclusiones generales, los siguientes tratamientos, artículos, condiciones, actividades y sus gastos asociados o resultantes están específicamente excluidos de la cobertura brindada por este artículo:

**10.2.1** Casos de **enfermedad** o **lesión corporal** leves del **titular de la cuenta** que, en opinión del **médico de International SOS**, puedan tratarse adecuadamente a nivel local, y que no impidan al **titular de la cuenta** continuar con sus viajes o trabajo;

**10.2.2** Fallecimiento, lesión o enfermedad de cualquier mascota o animal.

**10.2.3** Cualquier requisito de cuarentena nacional o mundial o restricciones en el movimiento de personas, incluyendo el cierre de fronteras o restricciones de permanecer en el domicilio. Esta exclusión no se aplica a las pérdidas individuales cuando se ofrezca cobertura en virtud del artículo 10.1.

**10.2.4** Coste de cualquier PCR u otras pruebas para COVID-19.

**10.2.5** Alimentos y bebidas consumidos durante el autoaislamiento o la cuarentena.

**10.2.6** Cualquier **viaje** reservado tras la recepción de un pronóstico terminal del **titular de la cuenta**, un **familiar**, cualquier persona con la que **usted** viaje o cualquier persona con la que **usted** haya acordado alojarse;

**10.2.7** Toda reclamación derivada de un embarazo, salvo complicaciones repentinas que surjan por primera vez después de comenzar su viaje.

## Artículo 11: INCONVENIENCIAS

### 11.1 Retraso en el viaje

**11.1.1** En caso de:

- (i) acción sindical;
- (ii) condiciones meteorológicas adversas;
- (iii) avería mecánica o fallo técnico de la **compañía de transporte** en la que el **titular de la cuenta** tenga la reserva para viajar,

que dé lugar al retraso en la salida de la **compañía de transporte del titular de la cuenta** durante al menos 4 (cuatro) horas en el **viaje** de ida o de vuelta desde la hora indicada en el itinerario de viaje del transportista brindado al **titular de la cuenta**, los **aseguradores** emitirán un pago al **titular de la cuenta**.

**11.1.2** El pago al **titular de la cuenta** en virtud del artículo 11.1 es por gastos razonables hasta los límites que se indican en el artículo 13 de este **certificado**, siempre que el **titular de la cuenta** haya facturado de acuerdo con el itinerario que le fue entregado por el operador turístico o transportista y haya obtenido confirmación por escrito de la **compañía de transporte** o de sus agentes de handling de que el retraso fue ocasionado por uno de los eventos descritos en este artículo. Dicha confirmación deberá indicar la duración real del retraso.

**11.1.3** El periodo de retraso se calculará a partir de la hora de salida programada de la **compañía de transporte** que figura en el itinerario.

## 11.2 Retraso del equipaje

**11.2.1** En caso de que el **equipaje del titular de la cuenta** se pierda temporalmente o se extravíe en un trayecto de ida de un **viaje** por parte de la compañía aérea, la naviera o sus agentes de handling, durante al menos 6 (seis) horas, los **aseguradores** reembolsarán al **titular de la cuenta** hasta los límites que se indican en el artículo 13 de este **certificado** para la compra de artículos de primera necesidad. Deberá obtenerse confirmación por escrito (parte de irregularidad de equipaje) de dicho retraso por parte de la compañía aérea, naviera o sus agentes de handling, indicando el periodo real del retraso.

**11.2.2** Si el equipaje se pierde de forma definitiva, su importe se deducirá del importe final a pagar en virtud del artículo 9: Equipaje.

## 11.3 Exclusiones específicas aplicables al artículo 11

Además de las exclusiones generales, las siguientes condiciones, actividades y sus gastos asociados o resultantes están específicamente excluidos de la cobertura brindada por este artículo:

**11.3.1** En caso de retraso en el viaje y el equipaje, se hará el pago correspondiente a las primeras 4 (cuatro) o 6 (seis) horas de retraso; es decir, la franquicia que se indica en el artículo 13;

**11.3.2** Retraso resultante de que el **titular de la cuenta** no haya previsto un tiempo razonable para llegar al punto de salida, dadas las circunstancias conocidas en ese momento;

**11.3.3** Huelga o acción sindical o retraso en el control del tráfico aéreo que hubiera comenzado o cuya fecha de inicio se hubiera anunciado antes de que **usted** hiciera los preparativos de **su** viaje, y/o que **usted** se convirtiera en **titular de la cuenta** válido.

**11.3.4** Supresión del servicio (temporal o no) de transporte público por recomendación de la autoridad aeronáutica, o de una autoridad portuaria o cualquier organismo similar de

cualquier país.

- 11.3.5 En caso de retraso, pérdida temporal o extravío del **equipaje**, si **usted** no obtiene un informe por escrito de la **compañía de transporte** o de su agente de handling dentro de los plazos establecidos en sus condiciones, así como un «parte de irregularidad de equipaje» de dicha compañía.
- 11.3.6 En caso de retraso en el viaje, cuando **usted** no obtenga un informe escrito de la **compañía de transporte** (o de sus agentes de handling) sobre el número de horas de retraso y el motivo de este.
- 11.3.7 Reembolso cuando no se proporcionen recibos detallados.
- 11.3.8 Toda reclamación debida a confiscación o detención por parte de la aduana o cualquier otra autoridad.
- 11.3.9 Cualquier coste o gasto que cualquier transportista o proveedor deba, haya o vaya a reembolsarle a **usted**, así como todos los importe abonados en concepto de indemnización por parte de la compañía de transporte.

## Artículo 12: EXENCIÓN DE FRANQUICIA EN ALQUILER DE VEHÍCULOS

### 12.1 Qué incluye la cobertura

**Nosotros** pagaremos hasta el límite que se indica en artículo 13 si la agencia o empresa de alquiler autorizada le hace a **usted** responsable de los costes derivados de:

- 12.1.1 Los daños materiales al **vehículo de alquiler** durante el periodo de alquiler como consecuencia de daños, incendio, vandalismo o robo del **vehículo de alquiler**, incluidos sus neumáticos o cristales;
- 12.1.2 Los gastos administrativos cobrados por la empresa de alquiler por tramitar **sus** costes por daños.
- 12.1.3 La sustitución de las llaves del vehículo de alquiler en caso de pérdida, robo o daños durante el contrato de alquiler. Esto también incluirá, si fuere necesario, los costes de sustitución de las cerraduras o de un cerrajero para forzar la cerradura del **vehículo de alquiler**; **usted** deberá ponerse en contacto inmediatamente con la empresa de alquiler y seguir sus instrucciones.
- 12.1.4 Repostaje incorrecto del **vehículo de alquiler**.
- 12.1.5 Cualquier reclamación de la empresa de alquiler por la pérdida subsiguiente de ingresos mientras el **vehículo de alquiler** no esté disponible para el alquiler como resultado de dichos daños o pérdidas.

Además, **nosotros** pagaremos hasta el límite que se indica en el artículo 13 por los costes derivados de:

**12.1.6 Sus objetos personales** si resultan dañados tras un intento de robo o son robados del maletero cerrado, la zona de equipaje cubierta o la guantera del **vehículo de alquiler**, durante **su** contrato de alquiler.

## 12.2 CONDICIONES ESPECIALES

No gozará de cobertura aquel conductor que:

**12.2.1** No sea titular de un permiso de conducir válido para el tipo de **vehículo de alquiler** que conduce;

**12.2.2** Sea menor de 21 años;

**12.2.3** Infrinja las condiciones del contrato de alquiler;

**12.2.4** No figure en el contrato de alquiler;

## 12.3 Exclusiones específicas aplicables al artículo 12

Los siguientes tipos de **vehículos de alquiler** no gozarán de la cobertura que brinda este artículo:

**12.3.1** Ciclomotores y motocicletas; vehículos comerciales, camiones, autocaravanas y vehículos no autorizados para circular por carretera, incluidos, entre otros, remolques o caravanas;

**12.3.2 Vehículos de alquiler** que se utilicen para premios, carreras automovilísticas, rallies, pruebas de velocidad o resistencia, o para la práctica de estos;

**12.3.3** El **conductor** no gozará de cobertura cuando alquile más de un turismo al mismo tiempo;

**12.3.4** Contrato de alquiler con una duración superior a 31 días consecutivos;

**12.3.5** Los contratos de tipo revolving o leasing no están cubiertos;

**12.3.6** Cualquier tipo de incidente si el **vehículo de alquiler** se conduce fuera de la carretera;

**12.3.7** Todo lo expuesto en el artículo 14: Condiciones generales.

## Artículo 13: RESUMEN DE PRESTACIONES, LÍMITES DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y FRANQUICIAS

Todos los importes que se indican a continuación son límites individuales por asegurado y evento.

Artículo	Prestación	Límite de prestación por titular de la cuenta y por evento en EUR	Franquicia por titular de la cuenta y por evento en EUR/hora
6	<b>Servicios</b> de asistencia médica y de viaje	Límite de prestación no aplicable a este artículo	No aplicable
7	Gastos médicos de urgencia, evacuación y repatriación  Tratamiento dental de urgencia	hasta 2.500.000  hasta 200	50
8	Responsabilidad civil	hasta 1.000.000	Nulo
9	<b>Equipaje, dinero y documentos de viaje</b>  Pérdida de equipaje  Pérdida de dinero  Sustitución de documentos	hasta 1.000	50
10	Cancelación	hasta 3.000	50
11	<b>Prestaciones por inconveniencias</b>  Retraso en el viaje	hasta 250	4 (cuatro) horas de espera
	Retraso del equipaje	hasta 340	6 (seis) horas de espera
12	Exención de franquicia en alquiler de vehículos	hasta 3.000	Nulo

## Artículo 14: CONDICIONES GENERALES

- 14.1 El **titular de la cuenta** deberá tomar precauciones razonables para evitar pérdidas, robos, daños, gastos, responsabilidades, **lesiones corporales** o **enfermedades**, y para proteger, guardar y/o recuperar el **equipaje** y el **dinero**.
- 14.2 **International SOS** hará todo lo posible para proporcionar las **prestaciones** y **servicios** descritos en este **certificado**, pero cualquier ayuda e intervención dependerá y estará sujeta a la disponibilidad local y tendrá que permanecer dentro del ámbito de la legislación y normativa nacional e internacional, y la intervención dependerá de que **International SOS** obtenga las autorizaciones necesarias emitidas por las distintas autoridades en cuestión. **International SOS** no estará obligada a proporcionar **prestaciones** y **servicios** a los **titulares de la cuenta** que, en opinión exclusiva de **International SOS**, se encuentren en zonas con riesgos de guerra, o que presenten condiciones políticas o de otro tipo que hagan que dichos **servicios** sean imposibles de prestar o sean razonablemente impracticables.
- 14.3 La notificación por escrito de cualquier evento o procedimiento que pueda dar lugar a una reclamación deberá ser entregada a los **aseguradores** en los 30 (treinta) días desde el suceso o tan pronto como sea razonablemente posible. Todos los certificados, información, consentimientos y pruebas que requieran los **aseguradores** serán proporcionados por el **titular de la cuenta** o su representante legal. El **titular de la cuenta** deberá cumplimentar un formulario de reclamación y enviarlo a los **aseguradores** en un plazo de 90 (noventa) días desde el suceso. Este plazo podrá prorrogarse, previa aprobación de los **aseguradores**, cuando no se disponga de las cuentas justificativas a tiempo. Todos los documentos presentados relativos a los gastos incurridos deben ser originales y no fotocopias.
- 14.4 La notificación por escrito de cualquier evento o procedimiento que pueda dar lugar a una reclamación deberá ser entregada a los **aseguradores** en los 30 (treinta) días desde el suceso o tan pronto como sea razonablemente posible. Todos los certificados, información, consentimientos y pruebas que requieran los **aseguradores** serán proporcionados por el **titular de la cuenta** o su representante legal. El **titular de la cuenta** deberá cumplimentar un formulario de reclamación y enviarlo a los **aseguradores** en un plazo de 90 (noventa) días desde el suceso. Este plazo podrá prorrogarse, previa aprobación de los **aseguradores**, cuando no se disponga de las cuentas justificativas a tiempo. Todos los documentos presentados relativos a los gastos incurridos deben ser originales y no fotocopias.
- 14.5 Si el **titular de la cuenta** o cualquier persona que actúe en su nombre presentase una reclamación fraudulenta en virtud de este certificado, los **aseguradores**:
- (a) no estarán obligados a pagar la reclamación ni ninguna reclamación futura;
  - (b) podrán recuperar del **titular de la cuenta** cualquier suma pagada al **titular de la**

**cuenta** relativa a la reclamación fraudulenta; y

- (c) podrán, mediante notificación al **titular de la cuenta**, dar por rescindido el **certificado** con efecto a partir del acto fraudulento.

**14.6** Si las **prestaciones** y los **servicios** de este **certificado** están cubiertos total o parcialmente por cualquier otro seguro y/o programa nacional de seguros y/o cualquier otra fuente, el **titular de la cuenta** solo tendrá derecho a reclamar aquellos costes que el **titular de la cuenta** no pueda recuperar de dichas otras fuentes.

**14.7** Cualquier parte del billete de viaje del **titular de la cuenta** que no se haya utilizado tras la prestación de los **servicios** de evacuación/repatriación o de las **prestaciones** de cancelación, deberá entregarse al **administrador de reclamaciones**.

**14.8** Los aseguradores podrán, en cualquier momento y por su propia cuenta, y sin perjuicio de este **certificado**, iniciar procedimientos en nombre del **titular de la cuenta** para obtener compensación o asegurar un pago de cualquier tercero con respecto a cualquier evento que dé lugar a la provisión de **prestaciones** y **servicios**.

#### **14.9 Deporte y actividades**

- (a) **Usted** goza de cobertura en las siguientes actividades (GASTOS MÉDICOS Y AYUDA DE EMERGENCIA y RESPONSABILIDAD CIVIL).
- (b) Los deportes y actividades están excluidos si **su** participación en ellos es el motivo único o principal de **su viaje** (excluidos el golf, el esquí y el snowboard).
- (c) Los deportes y actividades marcados con \* quedan excluidos de la RESPONSABILIDAD CIVIL.

• Rappel*	• Excursiones a caballo*	• Skidoo/motos de nieve*
• Tiro con arco*	• Globo aerostático*	• Esquí (en pista o fuera de pista con guía)
• Badminton	• Patinaje sobre hielo (en pistas reconocidas)	• Patinaje en la nieve*
• Béisbol	• Ciclismo indoor*	• Snowboard (en pista o fuera de pista con guía)
• Baloncesto	• Motos de agua*	• Raquetas de nieve
• Bolos	• Kitesurf	• Squash
• Paseos en camello	• Monoesquí	• Surf
• Piragüismo (hasta grado/clase 3)*	• Bicicleta de montaña sobre asfalto*	• Tenis de mesa
• Tiro al plato*	• Netball	• Tenis
• Cricket	• Orientación	• Tobogganing*
• Esquí de fondo*	• Paintball*	• Trampolín
• Paseo en elefante*	• Paseos en poni	• Senderismo (hasta 4000 metros sin equipo de escalada)
• Carreras de montaña ( <i>fell running</i> )*	• Raquetbol	• Voleibol
• Esgrima*	• Ciclismo de carretera	• Juegos de guerra*
• Pesca	• Patinaje	• Waterpolo
• Fútbol	• Rounders	• Esquí acuático
• Esquí en glaciares*	• Running	• Windsurf

• Karting*	• Vela (dentro de las 20 millas náuticas de la costa)	• Yate (dentro de las 20 millas náuticas de la costa)
• Golf	• Vela (fuera de las 20 millas náuticas de la costa)*	• Yate (fuera de las 20 millas náuticas de la costa)*
• Hockey	• Buceo – sin titulación, por encima de 18 metros	
• Equitación*	• Buceo – con titulación, según su titulación hasta un máximo de 50 metros †(ver nota a continuación)	

† Buceo – **usted** gozará de cobertura hasta la profundidad que figure en **su** titulación. **Usted** deberá estar en posesión de la titulación correspondiente a **su** inmersión y bucear bajo la dirección de un responsable de buceo, instructor o guía acreditado y de acuerdo con las directrices de la agencia u organización de buceo o formación correspondiente.

**IMPORTANTE:** **Usted** no gozará de cobertura cuando participe en un curso de formación o titulación.

## Artículo 15: EXCLUSIONES GENERALES QUE SE APLICAN A TODOS LOS ARTÍCULOS

Este **certificado** no cubre:

- 15.1 Cualquier reclamación que quede más específicamente cubierta en otra parte, tal y como se establece con mayor detalle en la condición general 14.6.
- 15.2 Reclamaciones por hechos ocurridos una vez finalizado el **viaje**;
- 15.3 Cualquier reclamación relativa a **titulares de la cuenta** que tengan 76 (setenta y seis) años o más al inicio del **viaje**.
- 15.4 Cualquier afección de salud preexistente;
- 15.5 Cualquier **viaje** reservado o realizado en contra de la opinión médica;
- 15.6 Cualquier **viaje** emprendido específicamente con la intención de obtener tratamiento médico;
- 15.7 Cualquier reclamación derivada o relacionada con **lesiones corporales** o **enfermedades** autoinfligidas intencionadamente, demencia, abuso de alcohol, drogas o sustancias, o autoexposición a peligros innecesarios (excepto en un intento de salvar vidas humanas) o suicidio;
- 15.8 Cualquier reclamación resultante de que el **titular de la cuenta** no haya ejercido todo el cuidado razonable para protegerse a sí mismo y a sus bienes;
- 15.9 La comisión o el intento de comisión de un acto ilícito;
- 15.10 Cualquier reclamación derivada o relacionada con el uso, la liberación o la amenaza de liberación de cualquier arma o dispositivo nuclear o agente químico o biológico, incluidas, entre otras, las reclamaciones causadas de cualquier forma o a las que haya

contribuido un acto de **terrorismo** o guerra, con independencia de la(s) causa(s) que haya(n) contribuido; esta exclusión no aplica al artículo 7: Gastos médicos de urgencia, evacuación y repatriación

- 15.11** Cualquier reclamación derivada de o relacionada con la pérdida o destrucción de, o daños a, cualquier propiedad o cualquier otra pérdida o gasto, causado por o contribuido por o derivado de:
- (a) las radiaciones ionizantes o contaminaciones por radiactividad procedentes de cualquier combustible nuclear o de cualquier residuo nuclear proveniente de la combustión de combustible nuclear
  - (b) las propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades peligrosas de cualquier conjunto nuclear explosivo o componente nuclear de este
  - (c) reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radiactiva

**15.12** Cualquier reclamación derivada o relacionada con:

**15.12.1** guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (tanto si la guerra ha sido declarada como si no), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, conmoción civil que asuma las dimensiones de o equivalga a un levantamiento, poder militar o usurpado;

o

**15.12.2** cualquier **acto de terrorismo**.

Esta exclusión no se aplica al artículo 7: Gastos médicos de urgencia, evacuación y repatriación

Esta exclusión también excluye pérdidas, daños, costes o gastos de cualquier naturaleza causados por, resultantes de o relacionados con cualquier acción tomada para controlar, prevenir, suprimir o de cualquier forma relacionada con los puntos 15.12.1 y/o 15.12.2 anteriores.

Si los **aseguradores** alegan que, en virtud de esta exclusión, cualquier pérdida, daño, coste o gasto no está cubierto por este seguro, la carga de probar lo contrario recaerá sobre el **titular de la cuenta**.

En caso de que cualquier parte de esta exclusión se considere inválida o inaplicable, el resto permanecerá en pleno vigor y efecto.

**15.13** El **titular de la cuenta** que trabaje en el extranjero ejerciendo cualquier forma de trabajo peligroso, es decir, un trabajo con un riesgo mayor de muerte, lesión o enfermedad, en el ejercicio de cualquier oficio, profesión o negocio;

**15.14** Cualquier reclamación que surja o esté relacionada con la participación del **titular de la cuenta** en cualquier forma de vuelo aéreo, excepto como pasajero que paga tarifa en una línea aérea regular o en un avión chárter con licencia en una ruta establecida;

**15.15** Cualquier reclamación que surja o esté relacionada con **lesiones corporales** que se produzcan mientras el **titular de la cuenta** participa en cualquier actividad, pasatiempo o

actividad peligrosa, como espeleología, alpinismo o escalada en roca que requiera el uso de guías o cuerdas, espeleología, paracaidismo, puenting, ala delta, buceo en aguas profundas utilizando cascos duros con accesorios de manguera de aire, artes marciales, rallies, carreras de cualquier tipo que no sean a pie, y cualquier deporte organizado realizado de forma profesional o patrocinado;

- 15.16** Cualquier reclamación que surja o esté relacionada con la participación del **titular de la cuenta** en el servicio activo en las fuerzas armadas de cualquier nación;
- 15.17** Cualquier reclamación que surja o esté relacionada con cualquier forma de garantía financiera, fianza o indemnización de crédito.
- 15.18** Cualquier reclamación que surja o esté relacionada con el hecho de que el **titular de la cuenta** viaje a un país al que **sus** autoridades gubernamentales locales hayan desaconsejado viajar, a menos que se trate de viajes no esenciales.

## Artículo 16: SOLICITUD DE AYUDA DE EMERGENCIA O DE VIAJE

- 16.1** Los servicios de ayuda médica de emergencia y asistencia en viaje están disponibles las 24 horas del día a través de **International SOS**.

En caso de que el **titular de la cuenta** requiera de estos **servicios**, llame al +31 20 808 0723

## Artículo 17: CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

- 17.1** En caso de que se produzca un incidente que pueda dar lugar a una reclamación en virtud de este **certificado**, el **titular de la cuenta**, o su representante, deberá comunicar su reclamación al administrador de reclamaciones del siguiente modo:
- rellenando una nueva reclamación en la sección Presentar una reclamación de la aplicación móvil Bunq
  - cumplimentando el formulario de reclamación online de Qover en <https://bunq.qover.com>
  - enviando un correo electrónico para reclamaciones en curso a [claims@claims.qover.com](mailto:claims@claims.qover.com)
  - llamando para reclamaciones en curso el +31 20 808 0723 en horario de oficina en Bélgica de 09:00 a 17:00 horas.
- 17.2** El **titular de la cuenta** deberá comprobar, en primer lugar, la redacción de su póliza y lo(s) artículo(s), condiciones y exclusiones pertinentes, para asegurarse de que lo que **usted** pretende reclamar está cubierto.

### 17.3 Qué presentar en caso de reclamación:

**Usted** deberá proporcionar algunos documentos para respaldar **su** reclamación; siempre que sea posible, **usted** deberá obtener y proporcionar la siguiente documentación para respaldar **su** reclamación.

El **administrador de reclamaciones** puede solicitarle más información o documentación de la que inicialmente **usted** proporcione si fuera necesario para fundamentar **su** reclamación.

**Su** reclamación podría ser rechazada si no facilita la información requerida. Recuerde conservar copias de todos los documentos que **usted** presente al **administrador de reclamaciones**.

#### Para todas las reclamaciones

- **Su(s)** factura(s) de reserva original(es) y documentos de viaje que muestren las fechas del viaje y la fecha de reserva.
- Cuentas y recibos originales de todos los gastos que **usted** tenga que pagar de su bolsillo.
- Recibos o facturas originales que **usted** deba pagar.
- Detalles de cualquier otro seguro que pueda cubrir también el incidente.
- Cualquier tipo de documentación que **usted** tenga para fundamentar **su** reclamación.
- Para todas las reclamaciones relativas a **enfermedades** o **lesiones corporales**, el **médico debidamente cualificado** que le atienda a **usted**, a un **familiar** o a cualquier otra persona con la que **usted** viaje o se aloje, se deberá encargar de cumplimentar un certificado médico. Para cualquier reclamación por fallecimiento, **nosotros** necesitaremos un certificado médico del **médico debidamente cualificado** que le haya tratado a **usted**, a un **familiar** o a cualquier persona con la que **usted** viaje o se aloje y una copia de su certificado de defunción.
- Recibos originales o prueba de propiedad del o los objetos robados, perdidos o dañados.

#### Reclamaciones de gastos médicos y ayuda de emergencia

- En caso de emergencia médica, **usted** deberá ponerse en contacto con **International SOS** lo antes posible.
- En caso de tratamiento ambulatorio, **usted** deberá pagar el tratamiento. Recuerde conservar todos los recibos originales y recibir un informe médico del **hospital** que confirme la **enfermedad** o **lesión corporal**, cualquier tratamiento y las fechas de admisión y alta, si procede.
- Un informe médico del **médico debidamente cualificado** que confirme el tratamiento y los gastos médicos.
- Si hubiera gastos pendientes, envíe una copia de la factura pendiente e indique, asimismo, que sigue pendiente de pago.
- Si **usted** incurriera en gastos adicionales después de **nuestra** autorización previa, envíenos los recibos.

#### Reclamaciones de responsabilidad civil

- Explicación detallada de las circunstancias relativas al incidente, incluidas evidencias fotográficas y videográficas (si procede).
- Todos los escritos, citaciones u otra correspondencia recibida de terceros.
- Datos completos de los testigos, facilitando declaraciones escritas cuando sea posible.

#### Reclamaciones de equipaje, dinero personal y documentos de viaje

- En caso de pérdida o robo, un informe policial que confirme que **usted** denunció el incidente a la policía en un plazo de 24 horas desde que se percatara de la desaparición del o los objetos.
- Si el transportista lo hubiera perdido o dañado, obtenga un parte de irregularidad de equipaje (PIR) y una carta de la compañía aérea que confirme la pérdida del o los artículos.  
Si fuera posible, conserve también todas las etiquetas del equipaje.
- Si ha perdido o le han robado **dinero**, un informe policial que confirme lo sucedido y lo que se ha perdido, y cualquier extracto bancario/recibo(s) de cambio como prueba de propiedad.
- Un informe de daños y un presupuesto de reparación del o los artículos dañados.
- Guarde los objetos dañados que no puedan repararse, ya que es posible que **nosotros** tengamos que inspeccionarlos.

#### Reclamaciones de documentos de viaje

- Informe policial o de la embajada que confirme que **usted** informó a las autoridades locales en las 24 horas siguientes al suceso.
- Recibos originales de cualquier gasto adicional de alojamiento o de viaje en los que se haya incurrido.

#### Reclamaciones de cancelación o acortamiento

##### Cancelación

- Factura(s) original(es) de cancelación donde se detallen todos los gastos de cancelación incurridos y los reembolsos efectuados.
- Para presentar una reclamación por cancelación después de 24 horas de retraso, **usted** deberá obtener un informe por escrito del transportista que confirme la duración y el motivo del retraso.
- Si **su** reclamación tiene que ver con circunstancias cubiertas, **nosotros** le detallaremos qué documentos deberá aportar **usted** en los formularios de reclamación.

##### Acortamiento

- Recibo original o factura de reserva del nuevo vuelo.
- Factura original de reserva de cualquier excursión prepagada no efectuada que confirme la fecha y el importe pagado.

## Inconveniencias

### Retraso del equipaje

- Parte de irregularidad de equipaje (PIR) de la compañía aérea o de sus agentes de handling.
- Carta de la compañía aérea que confirme el motivo y la duración del retraso y cuándo se le devolvieron a **usted** el o los artículos.
- Recibos originales detallados de cualquier compra de emergencia realizada.

### Reclamaciones por retraso en la salida

- Confirmación por escrito de la compañía aérea (o de sus agentes de handling) que confirme la duración y el motivo del retraso.
- Recibos originales de compras de refrescos y comidas, o alojamiento adicional si fuera necesario.
- Si después de 24 horas de retraso en su viaje de salida inicial **usted** decidiera cancelar, una factura de cancelación y una carta de la compañía aérea que confirme la duración y el motivo del retraso.

## Exención de franquicia en alquiler de vehículos

- Copia de **su** permiso de conducir.
- Copia de su contrato del **vehículo de alquiler**.
- Copia del formulario de accidente del **vehículo de alquiler**.
- Copia del informe policial (si procede).
- Confirmación por escrito de la compañía de alquiler sobre la franquicia que **usted** debe pagar.
- Informe de la empresa de alquiler sobre pérdidas en el **vehículo de alquiler**.

## ARTÍCULO 18: PROCEDIMIENTO DE QUEJA

**Nuestro** objetivo es ofrecer un servicio de alta calidad en todo momento; sin embargo, si el servicio no le resulta satisfactorio, puede recurrir al siguiente procedimiento para resolver el problema en cuestión:

En primer lugar, el **titular de la cuenta** debe redactar de manera pormenorizada la queja a Qover

- rellenando el formulario para nuevas reclamaciones que se encuentra en <https://bunq.qover.com/es/complaints>

Si, por cualquier motivo, no pudiera utilizar el formulario de reclamaciones en línea, **usted** también tiene la posibilidad de presentar la queja a Qover:

- mediante carta al servicio de mediación de QOVER SA/NV, Rue du commerce 31, 1000 Bruselas – Bélgica.

- por teléfono llamando al +31 20 808 0723
- por correo mediation@qover.com.

**Usted** recibirá una confirmación por escrito en un plazo de 3 (tres) días laborables a partir de la recepción de su reclamación.

**Usted** recibirá una respuesta definitiva a **su** queja por escrito en el plazo de 1 (un) mes tras la recepción de **su** queja.

Si no queda satisfecho con el resultado de **su** queja, **usted** también puede informar de la situación al Departamento de quejas de Lloyd's, que podrá, en determinadas circunstancias, revisar el asunto.

Su dirección es:

Jefe de gestión de quejas Lloyd's Insurance Company S.A.  
Bastion Tower  
Marsveldplein 5  
1050 Bruselas – Bélgica  
+32 (0)2 227 39 40

[LloydsEurope.Complaints@lloyds.com](mailto:LloydsEurope.Complaints@lloyds.com)

En caso de que el Departamento de quejas no pueda resolver la queja, es posible remitirla al Instituto de Quejas sobre servicios financieros:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID): PO Box 93257, 2509 AG La Haya o a través de [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

No obstante, si decide presentar la queja ante el KIFID para recibir asesoramiento vinculante, ya no podrá presentar su queja a la sentencia de un tribunal de justicia.

Las anteriores disposiciones de tramitación de quejas se entienden sin perjuicio de **su** derecho a iniciar un procedimiento judicial.

Qover grabará todas las comunicaciones, incluidas las llamadas telefónicas, para mejorar la calidad de los servicios, con fines de formación o de detección de fraudes.

## ARTÍCULO 21: OTRAS DISPOSICIONES

### [Aviso de privacidad de datos](#)

A los efectos de este artículo, «**Nosotros/nuestro**» se definirá como determinados **aseguradores** de Lloyd's, el titular de la cobertura y cualquier agente.

La seguridad de los datos es muy importante para **nosotros**, y **nosotros** los trataremos siguiendo todas las medidas de seguridad oportunas. **Nosotros** recopilaremos y trataremos los datos (incluida información personal) sobre cualquier persona asegurada en virtud de este **certificado**

para su administración, la tramitación de reclamaciones y la prestación de servicios al cliente, y podremos compartirlos con entidades relacionadas y con proveedores de servicios y agentes de confianza como abogados, así como con otras partes, como bases de datos antifraude, de conformidad con las instrucciones y el control pertinentes. **Nuestro** tratamiento de datos es coherente con los principales usos y divulgaciones de datos personales necesarios establecidos en el Aviso de Información sobre Usos Básicos del Mercado de Seguros de Londres [en <http://www.lmalloyds.com/GDPR>], que el **titular de la cuenta** debería revisar.

Todos los datos podrán ser utilizados por **nosotros** con fines genéricos de evaluación de riesgos y elaboración de modelos, pero no se utilizarán ni transmitirán a terceros para comercializar productos o servicios sin el consentimiento expreso del **titular de la cuenta**. Todos los datos facilitados por el **titular de la cuenta** sobre otras personas a asegurar, como familiares, amigos u otros asociados, deben contar con su autorización. Es responsabilidad del **titular de la cuenta** informarles sobre **nuestro** uso de sus datos.

Los datos no se conservarán más tiempo del necesario y se eliminarán en un plazo de siete años tras el vencimiento de este **certificado**, a menos que sigan siendo necesarios por motivos legales o reglamentarios. El **titular de la cuenta** tiene una serie de derechos en relación con sus datos, incluido el derecho a solicitar una copia de la información (por la que puede cobrarse una pequeña cantidad), a corregir cualquier inexactitud y, en determinadas circunstancias, a que se supriman. Los datos transferidos fuera del Espacio Económico Europeo gozarán de una protección equivalente.

Si necesita más información sobre cómo se procesan los datos, o sobre el ejercicio de cualquier derecho en virtud de las leyes de protección de datos, el **titular de la cuenta** deberá ponerse en contacto con la parte identificada en el artículo 18.

Si el **titular de la cuenta** no estuviera satisfecho con la forma en que se han gestionado sus datos personales, podrá presentar una queja ante la Oficina del Comisario de Información, en la siguiente dirección:

Autoridad de Protección de Datos,

Drukpersstraat 35, 1000 Bruselas

Teléfono: +32 (0)2 274 48 00, o

Teléfono: +32 (0)2 274 48 35

Correo [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

## Declaración de protección de datos de Qover

Qover procesa **sus** datos de conformidad con las normativas y directrices nacionales y europeas.

**Usted** podrá encontrar toda la información relativa al tratamiento de **sus** datos personales en nuestra Política de Privacidad, disponible en nuestra página web: <https://www.qover.com/terms-and-policies>.

Si **usted** tiene alguna pregunta o consulta sobre cómo Qover utiliza **sus** datos, o necesita una copia impresa de la declaración, **usted** puede ponerse en contacto con nosotros escribiendo a [privacy@qover.com](mailto:privacy@qover.com).

## Ley de Contratos (derechos de terceros) de 1999

Aquella persona que no sea parte de este **certificado** no tendrá derecho en virtud de la Ley de Contratos (derechos de terceros) de 1999 a hacer cumplir cualquier condición de este **certificado**, pero esto no afectará a ningún derecho o recurso de un tercero que exista o esté disponible aparte de dicha ley.

## Cláusula de limitación y exclusión de sanciones

Es una condición de este (re)seguro, y el (re)asegurado acepta que la provisión de cualquier cobertura, el pago de cualquier reclamación y la provisión de cualquier prestación en virtud del presente se suspenderán, en la medida en que la provisión de dicha cobertura, el pago de dicha reclamación o la provisión de dicha prestación por parte del (re)asegurador expondría a dicho (re)asegurador a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de cualquier:

- a) resolución(es) de las Naciones Unidas; o
- b) las sanciones comerciales o económicas, leyes o reglamentos de la Unión Europea, Reino Unido o Estados Unidos de América.

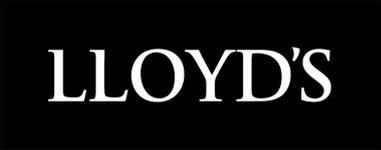
Dicha suspensión se mantendrá hasta el momento en que el (re)asegurador deje de estar expuesto a dicha sanción, prohibición o restricción.

### LMA320005 Octubre 2023

Por favor, tenga en cuenta que cuando **nosotros** tratamos con **usted** a través de un agente minorista, en relación a las reclamaciones que **usted** nos remite a **nosotros**, Qover actúa como agente de las aseguradoras y no como agente de **usted**.

## Traducción

En caso de discrepancia entre esta versión y la versión inglesa del presente contrato, prevalecerá la versión inglesa.



LLOYD'S