

## CONDICIONES DE SEGURO MOD. 21299

*Seguro de asistencia - Seguro de reembolso de gastos médicos - equipaje y efectos personales -*

*Seguro de anulación viaje - Garantía de prórroga de estancia*

El funcionamiento de estos términos y condiciones están sujetos a la vigencia de la Póliza.

### Información sobre el tratamiento de los datos con fines de seguro (conforme al art. 13 del D. Lgs. 196/2003 – Código en materia de protección de datos personales)

Le informamos que nuestra Sociedad, Titular del tratamiento, tiene la intención de adquirir, o ya posee, sus datos personales, que incluso pueden ser críticos o judiciales, en los casos en que sea indispensable para prestar los servicios de seguro<sup>1</sup> requeridos o previstos a su favor (referidos como fines de seguro), incluido el cumplimiento de las obligaciones normativas relacionadas y la prevención de eventuales fraudes de seguro.

Los datos estrictamente necesarios para conseguir los fines anteriores, facilitados por usted o recabados de terceros, serán procesados en Italia o en el extranjero con modalidades y procedimientos conformes y también informatizados, por nuestros empleados, colaboradores y otros sujetos también externos, designados Responsables y/o Encargados del tratamiento, o que en cualquier caso operan como Titulares autónomos, los cuales desempeñan en representación nuestra tareas de naturaleza técnica, organizativa u operativa<sup>2</sup>.

Siempre en el marco del servicio de seguros prestado, sus datos también podrán ser comunicados cuando sea necesario a sujetos, privados y públicos, asociados a la relación de seguro específica o al sector de seguros y reaseguros que operan en Italia o en el extranjero<sup>3</sup>.

Sus datos no se difundirán.

Sin sus datos –algunos de los cuales se requieren conforme lo exige la ley– no podremos proveerle la totalidad o parte de nuestros servicios.

Podrá conocer cuáles son sus datos recogidos por nosotros y, cuando se reúnan las condiciones, ejercer los diferentes derechos relativos a su uso (rectificación, actualización, eliminación) dirigiéndose al Responsable, conforme al art. 7: Europ Assistance Italia S.p.A. Ufficio Protezione Dati [Oficina de Protección de Datos], Piazza Trento, 8 – 20135 Milán [UfficioProtezioneDati@europassistance.it](mailto:UfficioProtezioneDati@europassistance.it)

En el sitio web de la Sociedad encontrará la lista actualizada de los Responsables y de las categorías de sujetos a los que

pueden comunicarse los datos, así como las políticas de confidencialidad de nuestra Sociedad.

### DEFINICIONES

**Asegurado:** la persona física cuyos intereses están protegidos por el Seguro, y que haya adquirido un paquete turístico con el Contrayente.

**Contrayente:** GRIMALDI GROUP S.P.A. con domicilio en Palermo, Via Emerico Amari n.º 8, con código de identificación fiscal (*Partita IVA*) 00117240820, con domicilio social y fiscal en Italia, que suscribe la póliza a favor de terceros y asume las correspondientes cargas.

**Europ Assistance:** la empresa aseguradora, es decir, Europ Assistance Italia S.p.A. – Domicilio social, dirección y oficinas: Piazza Trento, 8 – 20135 Milán – Dirección de correo electrónico certificado (PEC): [EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it](mailto:EuropAssistanceItaliaSpA@pec.europassistance.it) –

Empresa autorizada para ejercer en el sector de los seguros, mediante decreto del Ministerio de Industria, Comercio y Artesanía n.º 19569, de 2 de junio de 1993 (Boletín Oficial de 1 de julio de 1993 n.º 152) – Inscrita en la sección I del Registro de Empresas de Seguro y Reaseguro con el n.º 1.00108 – Sociedad perteneciente al Grupo Generali, inscrito en el Registro de grupos de seguros – Sociedad sujeta a la dirección y a la coordinación de Assicurazioni Generali S.p.A.

**Franquicia:** el importe fijo preestablecido que se encuentra a cargo del Asegurado para cada siniestro.

**Garantía:** el seguro, distinto del seguro de asistencia, en relación con el cual, en caso de siniestro, Europ Assistance procede al reconocimiento de la indemnización.

**Monto máximo de cobertura/Suma Asegurada:** el desembolso máximo previsto por Europ Assistance en caso de siniestro.

**Prestación:** la asistencia en especie, es decir, la ayuda que deberá prestar Europ Assistance mediante su Estructura Organizativa al Asegurado en el momento en que lo necesite.

**Siniestro:** verificación del evento dañoso para el cual se presta el servicio/garantía del seguro.

**Descubierto:** la parte del monto del daño, expresada en porcentaje, que queda obligatoriamente a cargo del Asegurado con un mínimo expresado en valor absoluto.

**Estructura Organizativa:** la estructura de Europ Assistance Italia S.p.A. – P.zza Trento n.º 8 – 20135 Milán, constituida por responsables, personal (médicos, técnicos y operadores), instalaciones y equipos (centralizados y no centralizados) en activo las 24 horas todos los días del año o en otros límites que pudiera establecer el contrato, que se encarga del contacto telefónico con el Asegurado, de la organización y de prestar la asistencia prevista en la Póliza.

**Viaje:** el desplazamiento del Asegurado con fines turísticos. En caso de viaje en avión, tren, autobús o barco, se entiende el trayecto desde el punto de partida del viaje (aeropuerto, puerto o estación de autobús o trenes) hasta el de llegada. En caso de viaje en automóvil o cualquier otro medio de transporte diferente al barco, avión o autobús, se entiende cualquier localidad a más de 50 km del lugar de residencia del Asegurado. Únicamente para la *Asistencia a vehículos*, no se aplica la franquicia kilométrica.

### NORMAS PARTICULARES QUE REGLAMENTAN EL SEGURO EN GENERAL

#### Art.1. OTROS SEGUROS

Conforme a lo dispuesto en el art. 1910 del Código Civil italiano, el Asegurado que gozase de Prestaciones/Garantías análogas a las de la presente póliza, en virtud de contratos suscritos con otra empresa de seguros, tiene la obligación de comunicar el siniestro a cada empresa de seguros y, específicamente, a Europ Assistance Italia S.p.A.

#### Art.2. LEY REGULADORA DE LA PÓLIZA Y JURISDICCIÓN

La Póliza se rige por la ley italiana. Todo lo que no está aquí expresamente disciplinado y con referencia a la jurisdicción

y/o competencia del juez que conoce del asunto, se registrará por las disposiciones legales italianas.

#### Art.3. PLAZOS DE PRESCRIPCIÓN

Cualquier derecho que derive del contrato de seguro prescribirá en el plazo de dos años a partir del día en que ocurrió el evento sobre el que se fundamenta tal derecho, a tenor del art. 2952 del Código Civil italiano.

#### Art.4. MONEDA DE PAGO

Las indemnizaciones, los anticipos y los reembolsos serán pagados en Italia en euros. En el caso de gastos incurridos en países no pertenecientes a la Unión Europea o pertenecientes a esta pero que no han adoptado el euro como moneda, el reembolso se calculará al cambio del Banco Central Europeo del día de emisión de la factura.

#### Art.5. VIGENCIA Y DURACIÓN DEL SEGURO

En relación con cada Asegurado, el seguro tendrá vigencia a partir de la fecha de inicio del viaje/estancia hasta su finalización.

**La duración máxima de la cobertura durante el período de vigencia del Seguro es de 30 días consecutivos.**

**La garantía "Cancelación del viaje y del alojamiento"** entra en vigor desde el día en que se confirma el viaje/alojamiento y tiene validez hasta el día de inicio de dicho viaje/alojamiento, entendiéndose como inicio del viaje el momento en que el Asegurado debería haberse presentado en la estación de partida, o como alojamiento, el día de inicio de la estancia.

**Las prestaciones de Asistencia al Vehículo** entran en vigor desde las 48 horas anteriores al momento de realizar el check-in en el establecimiento reservado o en la estación de partida. Posteriormente, será válida desde la fecha del check-out hasta el retorno a la residencia del Asegurado y, en cualquier caso, durante un plazo de 48 horas.

**Las prestaciones de Asistencia a familiares que se han quedado en casa** entrarán en vigor desde la fecha de inicio del viaje/alojamiento del Asegurado y tendrán validez hasta el final de este.

**La Garantía de Prórroga de Estancia** comienza a partir de la fecha de inicio del viaje y termina en los 15 días posteriores a la fecha de final del viaje.

#### Art.6. ÁMBITO TERRITORIAL

Se entiende por ámbito territorial aquellos países donde se ha verificado el siniestro y en los que se suministran las garantías y prestaciones.

**Se dividen en tres grupos:**

A) Italia, Estado Ciudad del Vaticano y República de San Marino;

B) todos los países europeos y los países del Mediterráneo: Albania, Alemania, Argelia, Andorra, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Egipto, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Israel, Letonia, Líbano, Libia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Marruecos, Moldavia, Principado de Mónaco, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Serbia, Siria, Suecia, Suiza, Túnez, Turquía y Ucrania;

C) todos los países del mundo.

**Las prestaciones referidas únicamente a la Asistencia no se ofrecen en los siguientes países:**

Afganistán, Región Antártica, Cocos, Georgia del Sur, Groenlandia, Heard y Mc Donald, Isla Bouvet, Isla de Navidad, Isla Pitcairn, Islas Chagos, Islas Malvinas, Islas Marshall, Islas Menores, Islas Salomón, Islas Wallis y Futuna, Kiribati, Micronesia, Nauru, Niue, Palau, Sahara Occidental, Samoa, Santa Elena, Somalia, Tierras Australes Francesas, Timor Occidental, Timor Oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu y Vanuatu.

#### Art.7. DELIMITACIONES DE LAS PRESTACIONES Y GARANTÍAS

<sup>1</sup> Preparación y ejecución de contratos de seguro, recogida de las primas, liquidación de siniestros u otras prestaciones, reaseguros, coaseguros, prevención e identificación de fraudes de seguros y las relativas acciones legales, constitución, ejercicio y defensa de los derechos del asegurador, cumplimiento de obligaciones legales o contractuales específicas, gestión y control interno, actividades estadísticas.

<sup>2</sup> Se trata de sujetos, que forman parte de la «cadena de seguro» (agentes, subagentes y otros colaboradores de agencia, productores, mediadores de seguro, bancos, SIM y otros canales de adquisición, aseguradores, coaseguradores y reaseguradores, fondos de pensiones, actuarios, abogados y médicos fiduciarios, asesores técnicos, peritos, talleres mecánicos, centros de desguace de vehículos, centros sanitarios, sociedades de liquidación de siniestros y contratos y otros prestadores autorizados de servicios), sociedades del Gruppo Generali y otras sociedades que prestan servicios de gestión de los contratos y de las prestaciones, servicios informáticos, telemáticos, financieros, administrativos, de archivo, de gestión de la correspondencia, de auditoría contable y certificación de balance, así como sociedades especializadas en investigaciones de mercado y encuestas sobre la calidad de los servicios.

<sup>3</sup> Contratantes, asegurados, miembros de Fondos de la seguridad social o sanitarios, pignoratarios, beneficiarios, aseguradores, coaseguradores, reaseguradores y organismos asociativos/consorcios (por ej.: ANIA) respecto a los cuales la comunicación de los datos es necesaria para prestar los servicios arriba indicados y para velar por los derechos de la industria de seguros, organismos institucionales y entes públicos a los que deben comunicarse los datos por obligación normativa.

Las prestaciones de asistencia se suministran una sola vez para cada tipo dentro del período de duración del viaje.

Las garantías "Seguro de Reembolso de Gastos Médicos" y "Seguro de Equipaje, Efectos Personales", se podrán solicitar incluso varias veces dentro del período de duración del viaje, siempre que el importe total de las indemnizaciones abonadas no exceda el monto máximo de cobertura previsto.

#### Art.8. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

Europ Assistance no se responsabiliza de los daños causados por la intervención de las Autoridades del país en el que se presta la asistencia o por todo aquello relacionado con cualquier otra circunstancia fortuita e imprevisible.

#### Art.9. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

El Asegurado se compromete a comunicar a todos aquellos sujetos, cuyos datos personales podrían ser procesados por Europ Assistance Italia S.p.A. en cumplimiento de lo previsto en el contrato de seguro, el contenido de la información sobre el tratamiento de los datos con fines de seguro (conforme al art. 13 del D. Lgs. 196/2003 – Código en materia de protección de datos) referida anteriormente y a obtener de estos su consentimiento para el tratamiento de los datos para los fines del seguro por parte Europ Assistance Italia S.p.A.

### SECCIÓN I – SEGURO DE ASISTENCIA

#### DEFINICIONES PARTICULARES DE LA SECCIÓN

##### Para la Asistencia en Viaje

**Accidente:** evento por causa fortuita, violenta y externa que tenga como consecuencia directa y exclusiva lesiones físicas, que se constaten de manera objetiva, que causen la muerte, invalidez permanente o incapacidad temporal.

**Enfermedad:** toda variación en el estado de la salud que no depende de un accidente.

**Enfermedad crónica:** enfermedad preexistente en el momento de la suscripción de la póliza y que haya requerido en los últimos 12 meses estudios diagnósticos, hospitalización o tratamientos/terapias.

**Enfermedad imprevista:** enfermedad repentina aguda de la cual el Asegurado no tenía conocimiento y, por lo tanto, que no sea una manifestación, aunque fuera imprevista, de una enfermedad anterior conocida por el Asegurado.

**Enfermedad preexistente:** enfermedad que sea la manifestación o la consecuencia directa de situaciones patológicas crónicas o preexistentes a la duración de la garantía.

##### Para la Asistencia al Vehículo

**Avería:** daño del vehículo por desgaste, defecto, rotura o fallo técnico de alguno de sus componentes que impida al Asegurado utilizar el vehículo en condiciones normales.

**Vehículo:** con arreglo al art. 47 y siguientes del Nuevo Código de Circulación, se entiende por vehículo el medio para uso personal, con un peso máximo total en carga de hasta 3,5 toneladas, con matrícula italiana y, más concretamente:

- automóvil;
- remolque (remolque ligero, caravanas) arrastrados por automóviles;
- autocaravanas que requieran el permiso B para conducirlos;
- motocicletas.

##### Para la Asistencia a familiares que se han quedado en casa

**Familiar:** se entienden por familiares hermanos/hermanas, hijos/hijas, cónyuges o concubinos/as, padres de las personas que están de viaje.

#### CONDICIONES PARTICULARES DE LA SECCIÓN

##### Art.10. OBJETO Y OPERATIVIDAD DEL SEGURO

Las prestaciones de asistencia, detalladas a continuación, que Europ Assistance se compromete a proporcionar a través de la Estructura Organizativa si el Asegurado se encuentra en dificultad tras verificarse el siniestro.

#### PRESTACIONES

##### ASISTENCIA EN VIAJE

###### 1. CONSULTA MÉDICA

Si el Asegurado, en caso de enfermedad y/o accidente, necesita evaluar su estado de salud, podrá contactar con los médicos de la Estructura Organizativa y solicitar una consulta telefónica.

El Asegurado debe comunicar a la Estructura Organizativa el motivo de su solicitud y el número telefónico.

Se precisa que tal consulta, consideradas las modalidades de prestación del servicio, no tiene valor de diagnóstico y se brinda sobre la base de las informaciones obtenidas del Asegurado.

###### 2. ENVÍO DE UN MÉDICO O DE UNA AMBULANCIA EN ITALIA

Cuando, posteriormente a una Consulta Médica, surgiera la necesidad de que el Asegurado en viaje tenga que someterse a una visita médica, la Estructura Organizativa enviará al lugar del hecho, con gastos a cargo de Europ Assistance, uno de los médicos contratados por Europ Assistance. En caso de imposibilidad de uno de los médicos contratados para intervenir personalmente, la Estructura Organizativa se ocupará de trasladar al Asegurado en ambulancia al centro médico idóneo más cercano.

La prestación se realiza desde las 20 horas hasta las 8 horas de lunes a viernes y durante las 24 horas el sábado, el domingo y los días festivos.

###### 3. INDICACIÓN DE UN MÉDICO ESPECIALISTA EN EL EXTRANJERO

Cuando, posteriormente a una Consulta Médica, fuera necesario que el Asegurado en viaje tuviera que someterse a una visita de un especialista, la Estructura Organizativa indicará, de forma compatible con la disponibilidad local, el nombre de un médico especialista en la localidad más cercana al lugar en que se encuentra el Asegurado.

###### 4. REPATRIACIÓN SANITARIA

En el caso de que, con posterioridad a un accidente y/o enfermedad imprevista, el Asegurado en viaje necesite, según la opinión de los médicos de la Estructura Organizativa y de conformidad con el médico que lo atendió en el lugar, el transporte a un Centro Hospitalario equipado en el país en que se encuentra de viaje, la repatriación o el traslado a un Centro Hospitalario en su lugar de residencia, la Estructura Organizativa se encargará, con gastos a cargo de Europ Assistance, de organizar la repatriación del Asegurado con el medio de transporte y en los tiempos considerados más convenientes por los médicos de la Estructura Organizativa, una vez que estos hayan consultado al médico del lugar de atención.

Dicho medio de transporte podrá ser:

- avión sanitario;
- avión de línea en clase económica, si fuera necesario con camilla;
- tren en primera clase y, si es necesario, en coche cama;
- ambulancia (sin límites de kilometraje).

La Estructura Organizativa utilizará el avión sanitario única y exclusivamente para los Asegurados residentes en Italia y siempre que el siniestro se verifique en países europeos y países del Mediterráneo.

Queda excluida la repatriación al lugar de residencia para los Asegurados no residentes en la UE que emprendan un viaje cuyo destino sea un país no perteneciente a la Unión Europea.

La Estructura Organizativa se encargará de organizar el transporte, incluyendo la asistencia médica o de enfermería durante el viaje, siempre que los médicos de la Estructura Organizativa lo consideren necesario.

Europ Assistance tendrá la facultad de solicitar el billete de vuelta no utilizado por el Asegurado.

En el caso de que el Asegurado necesite ser transportado hasta el lugar equipado de Primeros Auxilios o Centro Hospitalario más cercano, o ser trasladado a un Centro Hospitalario adecuado para el tratamiento de la patología, encontrándose hospitalizado en una estructura local no adecuada para el tratamiento de dicha patología, la Estructura Organizativa organizará el traslado, con el medio de transporte y en los tiempos considerados más idóneos por los médicos de la Estructura Organizativa después de que estos consulten al médico del lugar.

En este caso, Europ Assistance se hará cargo los costos correspondientes hasta un máximo de 7.500,00 euros.

En caso de fallecimiento del Asegurado, la Estructura Organizativa, a su juicio y de forma inapelable, organizará y se ocupará del transporte del cadáver hasta el lugar de sepultura en el país de residencia o al aeropuerto internacional más cercano. Europ Assistance correrá con los gastos correspondientes únicamente al transporte del cadáver, a tenor de las normas nacionales e internacionales.

##### Exclusiones

Quedan excluidos de la prestación:

- las enfermedades o lesiones que, según los médicos de la Estructura Organizativa, puedan ser atendidas en el lugar o que no impidan al Asegurado proseguir con el viaje;
- las enfermedades infecciosas, en caso de que el transporte implique la violación de normas sanitarias nacionales o internacionales;
- los gastos correspondientes a la ceremonia fúnebre y los ocasionados por la búsqueda de personas y/o la posible recuperación del cadáver;
- el transporte del cadáver a lugares que sean inaccesibles para EA con los medios de locomoción habituales. El transporte podrá efectuarse con vehículos aptos para el transporte fúnebre (p. ej., automóviles fúnebres), de conformidad con las normas vigentes;
- todos los casos en los que el Asegurado o los familiares del mismo firmen voluntariamente la renuncia contra la opinión de los médicos de la

estructura en los cuales el Asegurado se encuentra hospitalizado.

###### 5. REGRESO CON UN FAMILIAR ASEGUADO

Cuando en la organización de la prestación de "Repatriación Sanitaria", los médicos de la Estructura Organizativa no consideren necesaria la asistencia sanitaria del Asegurado durante el viaje, y un familiar asegurado decida acompañarlo hasta el lugar de hospitalización o a su domicilio, la Estructura Organizativa procederá también a proveer los medios necesarios para la repatriación del familiar con el mismo medio de transporte utilizado para el Asegurado. Europ Assistance tendrá la facultad de solicitar el billete de viaje no utilizado para el regreso del familiar del Asegurado.

##### Exclusiones

Quedan excluidos de la prestación:

- los gastos de estancia del familiar.

###### 6. REGRESO DE OTROS ASEGUADOS

Posteriormente a la prestación de "Repatriación Sanitaria", si las personas aseguradas que viajan con el Asegurado no estuvieran en condiciones objetivas de regresar a su domicilio con el medio de transporte inicialmente previsto y/o utilizado, la Estructura Organizativa les otorgará un billete de tren en primera clase o uno de avión en clase económica. Europ Assistance tendrá la facultad de solicitarles los billetes de viaje que no fueron utilizados para el regreso.

Europ Assistance correrá con el costo de los billetes hasta un importe máximo de 200,00 euros por persona asegurada.

###### 7. VIAJE DE UN FAMILIAR

Si el Asegurado tuviera que ser hospitalizado en un Centro Hospitalario por un período superior a 7 días, la Estructura Organizativa suministrará, con gastos a cargo de Europ Assistance, un billete de tren en primera clase o uno de avión en clase económica, de ida y vuelta, para permitir a un pariente conviviente acompañar al familiar hospitalizado.

##### Exclusiones

Quedan excluidos de la prestación:

- los gastos de estancia del familiar.

###### 8. ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES

Si el Asegurado en viaje se encuentra en imposibilidad de ocuparse de los asegurados menores de 15 años que viajaban con él, posteriormente a un accidente, una enfermedad o una causa de fuerza mayor, la Estructura Organizativa otorgará, con gastos a cargo de Europ Assistance, un billete de tren en primera clase o uno de avión en clase económica, de ida y vuelta, para permitir a un familiar acompañar a los menores, cuidarlos y llevarlos a su domicilio.

##### Exclusiones

Quedan excluidos de la prestación los gastos de estancia del familiar acompañante.

###### 9. REPATRIACIÓN DEL ASEGUADO CONVALECIENTE

En el caso en que, debido a la hospitalización en un Centro Hospitalario, el Asegurado no fuera capaz de regresar a su domicilio con el medio de transporte inicialmente previsto, la Estructura Organizativa le proveerá, con gastos a cargo de Europ Assistance, un billete de tren en primera clase o uno de avión en clase económica.

###### 10. PROLONGACIÓN DE LA ESTANCIA

Cuando las condiciones de salud del Asegurado, certificadas por prescripción médica escrita, no le permitan emprender el viaje de regreso a su domicilio en la fecha preestablecida, la Estructura Organizativa podrá realizar una reserva en un hotel.

Europ Assistance correrá con los gastos del hotel (alojamiento y desayuno) durante un máximo de 3 días sucesivos a la fecha establecida para el regreso hasta un importe máximo total de 40,00 euros diarios por Asegurado enfermo o accidentado.

##### Exclusiones

Quedan excluidos de la prestación:

- los gastos de hotel diversos de la habitación y desayuno.

###### 11. INFORMACIÓN E INDICACIÓN DE MEDICAMENTOS CORRESPONDIENTES EN EL EXTRANJERO

(válido solo para los Asegurados residentes en Italia)  
Si el Asegurado, encontrándose en el extranjero, en caso de enfermedad y/o accidente, necesitase recibir información sobre medicamentos registrados de forma regular en Italia, la Estructura Organizativa indicará cuáles utilizar, si pudieran encontrarse en el lugar.

###### 12. INTERPRETE A DISPOSICIÓN EN EL EXTRANJERO

Si el Asegurado, encontrándose en el extranjero, tuviera que estar hospitalizado en un Centro Hospitalario y tuviera dificultad para comunicarse con los médicos por no conocer el idioma local, la Estructura Organizativa le enviará un intérprete al lugar.

Los gastos del intérprete correrán a cargo de Europ Assistance hasta un máximo de 8 horas de trabajo.

###### 13. ANTICIPO DE GASTOS DE PRIMERA NECESIDAD

(válido solo para los Asegurados residentes en Italia)  
Si el Asegurado tuviese que soportar gastos imprevistos y se encontrase en la imposibilidad de obtener los medios para abonarlos directamente y de forma inmediata por causa de: un accidente, una enfermedad, un hurto, un robo, una sustracción de bolso o una falta de entrega del equipaje, la

Estructura Organizativa pagará en el lugar, en concepto de anticipo por cuenta del Asegurado, las facturas hasta un importe máximo total de 5.000,00 euros.

En el caso de que el monto de las facturas superase el importe total en 150,00 euros, la prestación se realizará en el momento en que Europ Assistance reciba adecuadas garantías de devolución en Italia.

#### Exclusiones

Quedan excluidos de la prestación:

- las transferencias de divisa en el extranjero que impliquen una violación de las disposiciones en la materia vigentes en Italia o en el país en el que se encuentra el Asegurado;

- los casos en los que el Asegurado no pueda garantizar en Italia a Europ Assistance de forma adecuada su devolución;

- los eventos producidos en los países en los cuales no existen Filiales o Corresponsales de Europ Assistance.

#### Obligaciones del Asegurado

El Asegurado deberá comunicar la causa de la solicitud, el monto necesario, su dirección y las indicaciones de las referencias que permitan a Europ Assistance verificar los términos de la garantía de devolución del importe anticipado. El Asegurado deberá reembolsar la suma anticipada en el plazo de un mes contado a partir de la fecha del referido anticipo, bajo apercibimiento de abonar, además de la suma anticipada, los intereses calculados a la tasa legal vigente.

#### **14. REPATRIACIÓN ANTICIPADA**

Si el Asegurado, encontrándose de viaje, tuviera que regresar a su domicilio antes de la fecha que había programado y con un medio de transporte distinto de aquel que había previsto, por causa de muerte, según la fecha que resulte del certificado de defunción expedido por el Registro Civil, o de la hospitalización, con inminente peligro de vida, de uno de los siguientes familiares: cónyuge/concubino/a, hijo/a, hermano/a, padres, suegro/a, yerno o nuera, la Estructura Organizativa otorgará, con gastos a cargo de Europ Assistance, un billete de tren en primera clase o uno de avión en clase económica, para que pueda llegar al lugar de la sepultura o donde se encuentre hospitalizado.

En el caso de que el Asegurado viaje con un menor, siempre que esté Asegurado, la Estructura Organizativa suministrará los medios para que regresen ambos. Si el Asegurado se encuentra en la imposibilidad de utilizar su vehículo para regresar de forma anticipada, la Estructura Organizativa pondrá a su disposición un billete para posteriormente volver a recuperar el referido vehículo.

#### Exclusiones

Quedan excluidos de la prestación:

- los casos en los que el Asegurado no pueda justificar de forma adecuada a la Estructura Organizativa los motivos que originan el pedido de repatriación anticipada.

#### Obligaciones del Asegurado

El Asegurado deberá suministrar, en un plazo de 15 días desde que se produjo el siniestro, la documentación original que justifica la causa de la repatriación.

#### **15. ANTIPO DE FIANZA PENAL EN EL EXTRANJERO**

(válido solo para los Asegurados residentes en Italia)

En el caso de arresto o amenaza de arresto del Asegurado y si este tuviera que depositar ante las autoridades extranjeras una fianza penal para ser liberado y no lo pudiera hacer directamente o de forma inmediata, la Estructura Organizativa procederá a pagar en el lugar la fianza penal, en concepto de anticipo por cuenta del Asegurado.

Europ Assistance anticipará el pago de la fianza penal hasta un importe máximo de 15.000,00 euros. El importe de la fianza penal abonada por Europ Assistance en concepto de anticipo no podrá nunca superar la suma de 15.000,00 euros. La prestación se aplicará desde el momento en que, en Italia, Europ Assistance haya recibido garantías bancarias.

#### Exclusiones

Quedan excluidos de la prestación:

- las transferencias de divisa en el extranjero que impliquen una violación de las disposiciones en la materia vigentes en Italia o en el país en el que se encuentra el Asegurado;

- los casos en los que el Asegurado no pueda garantizar en Italia a Europ Assistance de forma adecuada su devolución;

- los eventos producidos en los países en los cuales no existen Filiales o Corresponsales de Europ Assistance.

#### Obligaciones del Asegurado

El Asegurado deberá comunicar la causa de la solicitud, el monto necesario, su dirección y las indicaciones de las referencias que les permitan a Europ Assistance verificar los términos de la garantía de devolución del importe anticipado. El Asegurado deberá reembolsar la suma anticipada en el plazo de un mes contado a partir de la fecha del referido anticipo, bajo apercibimiento de abonar, además de la suma anticipada, los intereses calculados a la tasa legal vigente.

#### **16. DESIGNACIÓN DE UN ABOGADO EN EL EXTRANJERO**

En caso de arresto o amenaza de arresto del Asegurado, cuando fuera necesaria la asistencia legal, la Estructura

Organizativa designará un abogado del lugar más cercano al que se encuentre el Asegurado, de forma compatible con la disponibilidad local.

#### Exclusiones

Quedan excluidos de la prestación:

- todos los gastos que deriven de la intervención del abogado, que quedarán a cargo del Asegurado.

La prestación no se aplicará en los países en los cuales no existen Filiales o Corresponsales de Europ Assistance.

#### **17. ENVÍO DE MENSAJES URGENTES**

Si el Asegurado, en caso de enfermedad y/o accidente, no pudiese enviar mensajes urgentes a personas residentes en Italia, la Estructura Organizativa se hará cargo de la comunicación del mensaje al destinatario.

La Estructura Organizativa no será responsable de los mensajes transmitidos.

#### ASISTENCIA AL VEHÍCULO

#### **18. ASISTENCIA EN CARRETERA**

En caso de que el vehículo quedase inmovilizado por avería y/o accidente, de tal modo que no se encontrase en condiciones de desplazarse de forma autónoma, el Asegurado deberá contactar telefónicamente con la Estructura Organizativa y solicitar la presencia de un medio que preste asistencia en carretera. Dicho medio trasladará el vehículo desde el lugar en que quedó inmovilizado hasta el centro de asistencia autorizado por Europ Assistance más cercano, el centro de asistencia de la Casa Fabricante más cercano, el taller mecánico más cercano o el lugar que indique el Asegurado siempre que dicho lugar se halle en un radio de 50 km (entre ida y vuelta) del lugar de la inmovilización.

#### Monto máximo de cobertura:

Europ Assistance correrá con los gastos correspondientes a la asistencia en carretera:

- hasta los destinos indicados anteriormente.

#### Exclusiones

Quedan excluidos de la prestación:

- los gastos de los recambios y cualquier otro gasto de reparación;

- los gastos correspondientes a la actuación de medios excepcionales, si estos últimos resultan indispensables para recuperar el vehículo;

- los gastos por desplazamiento en caso de que el vehículo haya sufrido un accidente o avería durante la circulación fuera de la red vial pública o áreas equivalentes (p. ej., terrenos accidentados).

No se considera siniestro en caso de pinchazo de los neumáticos o error de repostaje que no comporten la avería del vehículo.

#### **19. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

En caso de que el vehículo quedase inmovilizado por extravío y/o rotura de las llaves, pinchazo de los neumáticos, descarga de la batería, fallo del encendido en general, de tal modo que el vehículo no pueda desplazarse de forma autónoma, el Asegurado deberá contactar con la Estructura Organizativa y solicitar la presencia de un medio de asistencia en carretera. Dicho medio reparará el vehículo en el mismo lugar cuando sea posible.

#### Monto máximo de cobertura

Europ Assistance correrá con los gastos correspondientes a la asistencia siempre que el proveedor se encuentre en un radio de 20 km del lugar de inmovilización. En caso contrario, se aplicará la prestación "Asistencia en carretera".

#### Exclusiones

Quedan excluidos de la prestación:

- los gastos de los recambios y cualquier otro gasto de reparación;

- los gastos correspondientes a la intervención de medios excepcionales;

- los gastos correspondientes a la intervención en caso de que el vehículo haya sufrido una avería durante la circulación fuera de la red vial pública o áreas equivalentes (p. ej., terrenos accidentados).

#### ASISTENCIA A FAMILIARES QUE SE HAN QUEDADO EN CASA

#### **20. CONSULTA MÉDICA**

Si un Familiar del Asegurado que se ha quedado en casa, en caso de enfermedad y/o accidente, necesita evaluar su estado de salud, podrá contactar con los médicos de la Estructura Organizativa y solicitar una consulta telefónica. El Familiar del Asegurado debe comunicar a la Estructura Organizativa el motivo de su solicitud y el número telefónico.

Se precisa que tal consulta, consideradas las modalidades de prestación del servicio, no tiene valor de diagnóstico y se brinda sobre la base de las informaciones obtenidas por el Asegurado.

#### **21. ENVÍO DE UN MÉDICO O DE UNA AMBULANCIA EN ITALIA**

Cuando, posteriormente a una Consulta Médica, surgiera la necesidad de que el Familiar del Asegurado en viaje tuviera que someterse a una visita médica, la Estructura Organizativa enviará a su domicilio, con gastos a cargo de

Europ Assistance, uno de los médicos contratados por Europ Assistance. En caso de imposibilidad de uno de los médicos contratados para intervenir personalmente, la Estructura Organizativa se ocupará de trasladar al Familiar del Asegurado en ambulancia al centro médico idóneo más cercano.

La prestación se realiza desde las 20 horas hasta las 8 horas de lunes a viernes y durante las 24 horas el sábado, el domingo y los días festivos.

#### **Art.11. EXCLUSIONES**

Quedan excluidos los siniestros provocados o que dependen de:

- competiciones automovilísticas, de motocicletas, o motonáuticas y las pruebas y entrenamientos correspondientes;
- aluviones, inundaciones, movimientos telúricos, erupciones volcánicas, fenómenos atmosféricos con características de desastres naturales, fenómenos de transmutación del núcleo del átomo, radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas atómicas;
- guerras, huelgas, revoluciones, disturbios o movimientos populares, insurrecciones, saqueos, actos de terrorismo y de vandalismo;
- dolo o culpa grave del Asegurado;
- enfermedades mentales y trastornos psíquicos en general, incluso síndromes orgánicos cerebrales, esquizofrenia, trastornos paranoides, formas maniaco-depresivas y las consecuencias o complicaciones correspondientes;
- enfermedades que dependen del embarazo más allá de la semana 26 de gestación y del puerperio;
- enfermedades que sean la expresión o consecuencia directa de situaciones patológicas crónicas o preexistentes al inicio del viaje;
- extracción y/o trasplante de órganos;
- abuso de psicofármacos o bebidas alcohólicas;
- uso de estupefacientes y de alucinógenos;
- incapacidad del Asegurado para conducir el vehículo de conformidad con las disposiciones de la legislación vigente;
- intento de suicidio o suicidio;
- deportes aéreos en general, guía y uso de alas delta y otros tipos de vehículos aéreos ultraligeros, paracaidismo, parapente y otros similares, bobsleigh, trineo de velocidad, esquí estilo libre, saltos de trampolín con esquí o esquí náutico, alpinismo con escalada de rocas o acceso a los glaciares, ascensión natural (free climbing), kite-surfing, buceo con respirador, deportes en los cuales se utilicen vehículos y embarcaciones a motor, boxeo, lucha en sus diversas formas, artes marciales en general, atletismo de combate, rugby, fútbol americano, espeleología, actos temerarios, accidentes sufridos en consecuencia de actividades deportivas desarrolladas de forma profesional, por lo tanto no aficionada (incluso competiciones, pruebas y entrenamientos);
- todo lo que no esté expresamente indicado en las prestaciones.

Las prestaciones no se suministran en los países que se encuentren en estado de beligerancia declarada o de hecho. Se consideran tales los países indicados en el sitio web <https://www.europassistance.it/paesi-in-stato-di-beligeranza> que presentan un nivel de riesgo igual o superior a 4.0.

Se consideran además en estado de beligerancia declarada o de hecho los países cuya condición de beligerancia se haya hecho pública.

Asimismo, las prestaciones no se otorgarán en aquellos países en los cuales se producen tumultos populares en el momento de la denuncia de siniestro y/o solicitud de asistencia.

No se otorgarán prestaciones en especie (es decir, la asistencia), en donde las autoridades locales o internacionales no permitan a particulares el desarrollo de actividades de asistencia directa independientemente del hecho que exista o no en curso un riesgo de guerra.

#### **Art.12. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO**

En caso de siniestro cubierto por el Seguro de asistencia, el Asegurado deberá contactar de inmediato con la Estructura Organizativa.

El incumplimiento de dicha obligación producirá la pérdida del derecho a las prestaciones de asistencia, conforme al art. 1915 del Código Civil italiano.

#### **Art.13. SECRETO PROFESIONAL**

El Asegurado libera del secreto profesional frente a Europ Assistance a los médicos eventualmente encargados del examen del siniestro que lo hayan visitado antes y después del siniestro.

#### **Art.14. PERSONAS EXCLUIDAS DEL SEGURO**

Considerando que Europ Assistance, en el caso de haber conocido que el Asegurado se encontraba afectado por el alcoholismo, la drogadicción, el síndrome de inmunodeficiencia adquirido (SIDA), no lo habría asegurado, se acuerda que, cuando una o varias de las enfermedades o afecciones referidas aparezcan durante la vigencia del contrato, se aplicará lo dispuesto en el art. 1898 del Código Civil italiano, independientemente de la evaluación concreta del estado de salud del Asegurado. En caso de declaraciones falsas o reticentes se aplicará lo dispuesto en los artículos 1892, 1893, 1894 del Código Civil italiano.

## SECCIÓN II – SEGURO DE REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS

### DEFINICIONES PARTICULARES DE LA SECCIÓN

**Accidente:** el evento debido a causa fortuita, violenta y externa que tenga como consecuencia directa y exclusiva lesiones físicas que puedan ser constatadas objetivamente y que causen la muerte, una invalidez permanente o una incapacidad temporal.

**Centro Hospitalario:** hospital público, clínica o sanatorio, ya sea privado o contratado por el Servicio Sanitario Nacional, regularmente autorizados a la asistencia hospitalaria. Quedan excluidos los establecimientos termales, las casas de convalecencia y de residencia, las clínicas con fines dietéticos y estéticos.

**Enfermedad:** toda variación en el estado de la salud que no depende de un accidente.

**Enfermedad crónica:** enfermedad preexistente en el momento de la suscripción de la póliza y que haya requerido en los últimos 12 meses estudios diagnósticos, hospitalización o tratamientos/terapias.

**Enfermedad imprevista:** enfermedad repentina aguda de la cual el Asegurado no tenía conocimiento y, por lo tanto, que no sea una manifestación, aunque fuera imprevista, de una enfermedad anterior conocida por el Asegurado.

**Enfermedad preexistente:** enfermedad que sea la manifestación o la consecuencia directa de situaciones patológicas crónicas o preexistentes a la vigencia de la garantía.

**Hospitalización:** permanencia en un Centro Hospitalario que contemple por lo menos un alojamiento.

### CONDICIONES PARTICULARES DE LA SECCIÓN

#### Art.15. OBJETO DEL SEGURO

En caso de que el Asegurado, posteriormente a una enfermedad imprevista o un accidente, tenga que soportar gastos médicos/farmacéuticos/hospitalarios por tratamientos o intervenciones quirúrgicas urgentes e impostergables, recibidas en el lugar en el transcurso del viaje, durante el período de validez de la garantía, Europ Assistance reembolsará dichos gastos hasta el monto máximo de cobertura previsto, por Asegurado, por siniestro y por período de duración de la cobertura de:

- 1.000,00 euros por viajes cuyo destino sea Italia;
- 10.000,00 euros para viajes cuyo destino sea Europa, Rusia y los Países del Mundo restantes.

Para los Asegurados italianos, se reconocerá el monto máximo relativo al país de destino; para los Asegurados con residencia en el extranjero, se reconocerá el monto máximo correspondiente a su país de residencia.

Solamente en caso de accidente se incluyen en la garantía los gastos posteriores por los tratamientos recibidos al regresar a su lugar de residencia, siempre que se realicen en los 45 días posteriores al referido accidente.

#### Monto máximo de cobertura

Para los gastos médicos y farmacéuticos, incluso en el caso de internación en un Centro Hospitalario o en un lugar equipado de Primeros Auxilios, Europ Assistance correrá con los costos, con pago directo en el lugar por parte de la Estructura Organizativa y/o como reembolso, hasta llegar al monto máximo de cobertura arriba indicado, por Asegurado, por siniestro y por período de duración de la cobertura.

Los reembolsos deberán efectuarse con una franquicia fija y absoluta por siniestro y por Asegurado de 50,00 euros.

Dentro del monto máximo de cobertura indicado se incluyen:

- el precio de la jornada de hospitalización en el Centro Hospitalario prescrito por el médico hasta 250,00 euros por día por Asegurado;
- los gastos por tratamientos dentales urgentes, solo posteriormente al accidente, hasta 250,00 euros por Asegurado;
- los gastos por reparaciones de prótesis, solo posteriormente al accidente, hasta 250,00 euros por Asegurado;
- los gastos de búsqueda y salvamento, hasta alcanzar 500,00 euros por siniestro en Italia y 2.500,00 euros en el extranjero.

#### Art.16. EXCLUSIONES

Se excluyen de la garantía:

- todos los gastos soportados por el Asegurado cuando no se haya denunciado a Europ Assistance, directamente o mediante terceros, la hospitalización producida o la prestación de Primeros Auxilios;
- los gastos por tratamiento o eliminación de defectos físicos o malformaciones congénitas, por aplicaciones de carácter estético, por tratamientos de enfermería, fisioterapéuticos, termales y adelgazantes, por tratamientos dentales (salvo los referidos específicamente con posterioridad al accidente);
- los gastos por compra o reparación de gafas, lentes de contacto, los gastos por aparatos ortopédicos y/o prótesis (salvo las referidas específicamente con posterioridad al accidente);
- las visitas de control en Italia por situaciones consiguientes a enfermedades que comenzaron en el viaje;
- los gastos de transporte y/o traslado hacia el Centro hospitalario y/o lugar de alojamiento del Asegurado. La garantía no se aplicará para los siniestros provocados o que dependen de:
- enfermedades mentales y trastornos psíquicos en general, incluso síndromes orgánicos cerebrales, esquizofrenia, trastornos paranoides, formas maniaco-depresivas y las consecuencias o complicaciones correspondientes;
- enfermedades que dependen del embarazo más allá de la semana 26 de gestación y del puerperio;
- enfermedades que sean la expresión o consecuencia directa de situaciones patológicas crónicas o preexistentes al inicio del viaje;
- accidentes derivados de las siguientes actividades: alpinismo con escalada de rocas o acceso a los glaciares, saltos de trampolín con esquí o esquí náutico, guía y uso de bobsleigh, deportes aéreos en general, guía y uso de alas delta y otros tipos de vehículos aéreos ultraligeros, parapente y otros similares, kite-surfing, actos temerarios, así como todos los accidentes sufridos como consecuencia de actividades deportivas desarrolladas de forma profesional, por lo tanto no aficionada (incluso competiciones, pruebas y entrenamientos);
- extracción y/o trasplante de órganos;
- competiciones automovilísticas, de motocicletas, o motonáuticas y las pruebas y entrenamientos correspondientes;
- aluviones, inundaciones, erupciones volcánicas, terremotos, fenómenos atmosféricos que tengan características de desastres naturales, fenómenos de transmutación del núcleo del átomo, radiaciones provocadas por la aceleración artificial de las partículas atómicas;
- guerras, huelgas, revoluciones, disturbios o movimientos populares, saqueos, actos de terrorismo y de vandalismo;
- dolo o culpa grave del Asegurado;
- abuso de psicofármacos o bebidas alcohólicas;
- uso de estupefacientes y de alucinógenos;
- intento de suicidio o suicidio.

#### Art.17. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

En caso de siniestro, el Asegurado deberá contactar con la Estructura Organizativa y deberá realizar, dentro de los sesenta días de la verificación del siniestro, una denuncia – accediendo al sitio <https://sinistrionline.europassistance.it> siguiendo las instrucciones (o bien accediendo directamente al sitio [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) sección siniestros)

o, mediante notificación escrita a Europ Assistance Italia S.p.A. – Piazza Trento, 8 – 20135 Milán, indicando en el sobre “Ufficio Liquidazione Sinistri – Rimborso Spese Mediche” [Oficina Liquidación de Siniestros – Reembolso de Gastos Médicos] y enviando por correo:

- nombre, apellido, domicilio, número de teléfono;
- número de tarjeta Europ Assistance o copia de ella si se halla en poder del Asegurado;
- las circunstancias de lo sucedido;
- certificado de Primeros Auxilios redactado en el lugar del siniestro que contenga la patología sufrida o el diagnóstico médico que certifique la tipología y las modalidades del accidente sufrido;
- en caso de internación, copia fiel del original de la historia clínica;
- originales de las facturas, comprobantes o recibos fiscales por los gastos soportados, con todos los datos fiscales (Inscripción IVA o Código Fiscal) de quienes los emitan y de los titulares de los referidos recibos;
- prescripción médica para la posible compra de medicamentos adquiridos con sus correspondientes recibos originales.

Para poder definir el siniestro, Europ Assistance luego podrá requerir más documentación que el Asegurado deberá enviar.

El incumplimiento de las obligaciones relativas a la denuncia del Siniestro puede implicar la pérdida total o parcial del derecho a la indemnización, conforme a lo dispuesto en el art. 1915 del Código Civil italiano.

#### Art.18. CRITERIOS PARA LA LIQUIDACIÓN DEL DAÑO

Posteriormente a la valoración de la documentación presentada, Europ Assistance procederá a efectuar la liquidación del daño y su correspondiente pago, descontando las franquicias previstas.

#### Art.19. SECRETO PROFESIONAL

El Asegurado libera del secreto profesional frente a Europ Assistance a los médicos eventualmente encargados del examen del siniestro que lo hayan visitado antes y después del siniestro.

#### Art.20. PERSONAS EXCLUIDAS DEL SEGURO

Considerando que Europ Assistance, en el caso de haber conocido que el Asegurado se encontraba afectado por el alcoholismo, la drogadicción, el síndrome de inmunodeficiencia adquirido (SIDA), no lo habría asegurado, se acuerda que, cuando una o varias de las enfermedades o afecciones referidas aparezcan durante la vigencia del contrato, se aplicará lo dispuesto en el art. 1898 del Código Civil italiano, independientemente de la evaluación concreta del estado de salud del Asegurado. En caso de declaraciones falsas o reticentes se aplicará lo dispuesto en los artículos 1892, 1893, 1894 del Código Civil italiano.

## SECCIÓN III – SEGURO DE EQUIPAJE, EFECTOS PERSONALES

### DEFINICIONES PARTICULARES DE LA SECCIÓN

**Deterioro:** cualquier daño sufrido en el equipaje durante la navegación o vuelo.

**Equipaje:** la maleta, el baúl y los objetos de uso personal contenidos en ellos que el Asegurado lleve con él en el viaje.

### CONDICIONES PARTICULARES DE LA SECCIÓN

#### Art.21. OBJETO DEL SEGURO

##### 1. EQUIPAJE Y EFECTOS PERSONALES

Cuando el Asegurado sufra daños materiales y directos causados por hurto, hurto con uso de fuerza, robo, sustracción de bolso, pérdida, extravío, deterioro de su equipaje y/o de sus efectos personales, incluida la vestimenta que llevaba puesta al comienzo del viaje, Europ Assistance procederá al resarcimiento en base al valor de los mismos hasta el monto máximo de 1.000,00 euros, por Asegurado, por siniestro y por período de duración de la cobertura.

Para viajes realizados en avión, tren, autobús o barco, la garantía se aplica y es válida:

- para los Asegurados residentes en la Unión Europea o en Suiza desde la estación de partida (aeroportuaria, ferroviaria, etc. del viaje organizado) hasta la finalización del viaje tal como lo organizó el Contrayente;
- para los Asegurados residentes en países no pertenecientes a la Unión Europea desde la fecha de llegada a uno de los países pertenecientes a la Unión Europea o Suiza hasta la fecha de partida de uno de dichos países una vez concluido el viaje.

Sin perjuicio de los montos máximos de cobertura indicados precedentemente, la indemnización máxima por cada objeto, incluso bolsos, maletas y mochilas no podrá exceder el importe de 150,00 euros.

Los equipos fotográficos y ópticos (máquina fotográfica, cámara de televisión, prismáticos, foto flash, objetivos, baterías, bolsos, etc.) se consideran como un único objeto.

En caso de hurto, robo, sustracción o extravío de documento de identidad, pasaporte, licencia de conducción, serán reembolsados, junto con el monto máximo de cobertura, los gastos soportados para la renovación de dichos documentos, acreditados con justificación de gastos, hasta un total máximo de 50,00 euros.

#### Descubierto

Se encuentran cubiertos en forma acumulativa hasta el 50% de la suma asegurada los daños de equipos fotográficos y ópticos y material fotosensible; radios, televisores, grabadoras, cualquier otro aparato electrónico; instrumentos musicales, armas de defensa personal y/o de caza; equipos de buceo; lentes de vista o gafas de sol.

Se encuentran cubiertos en forma acumulativa hasta el 30% de la suma asegurada los daños a cosméticos, medicamentos, artículos sanitarios; joyas, piedras preciosas, perlas, relojes, objetos de oro, plata y platino, pieles y otros objetos preciosos.

La garantía se aplica solamente si los bienes están en poder del Asegurado o fueron entregados en depósito en el hotel.

La suma prevista, además, se reduce en un 50% por los daños que deriven de:

- olvido, desidia o extravío por parte del Asegurado;
- hurto con uso de la fuerza del equipaje que se encuentre en el interior del vehículo cerrado en forma regular con llave no visible desde el exterior;
- hurto total del vehículo;
- hurto de objetos contenidos en la tienda siempre que se encuentre colocada en un camping equipado y autorizado en forma regular.

## 2. DEMORA EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE

Si el Asegurado, después de la entrega del equipaje con una demora superior a 12 horas para los vuelos de línea debidamente confirmados y los vuelos chárter, tuviese que incurrir en gastos imprevistos para la compra de artículos de tocador y/o prendas de vestir necesarias, Europ Assistance reembolsará dichos gastos hasta alcanzar la suma máxima de 150,00 euros por siniestro y por duración del viaje.

### Art.22. EXCLUSIONES

La garantía "Equipaje y objetos personales" no incluye:

- dinero, cheques, sellos, billetes y documentos de viaje, regalos, monedas, objetos de arte, colecciones, muestrarios, catálogos, mercaderías, casco, equipamientos profesionales, otros documentos diferentes del documento de identidad, pasaporte y licencia de conducción;
- todos los siniestros que tengan lugar durante los viajes realizados en motocicletas de cualquier cilindra;
- los daños surgidos por dolo o culpa grave del Asegurado y los provocados a equipos deportivos durante su uso;
- los bienes que no sean prendas de vestir, por ejemplo, relojes, lentes y gafas de sol, que hayan sido entregados, también junto con las prendas, a la empresa de transporte, incluso al transportista aéreo;
- hurto del equipaje que se halla en el interior del vehículo que no ha sido cerrado debidamente con la llave;
- hurto del equipaje que se halla en el interior del vehículo si está visible desde exterior;
- hurto de equipaje a bordo de vehículo que no ha sido alojado en un estacionamiento con custodia entre las 20:00 y las 7:00;
- los accesorios fijos y de servicio de dicho vehículo (incluida la radio o los reproductores extraíbles).

La garantía "Gastos por demora en la entrega del equipaje" no incluye:

- el caso de demora en la entrega del equipaje que tuvo lugar en el aeropuerto de la ciudad de partida al inicio del viaje;
  - los gastos incurridos por el Asegurado después de recibir el equipaje.
- Las garantías de "Equipaje y objetos personales" y "Gastos por demora en la entrega del equipaje" no se pagarán en el caso de siniestros provocados o que dependen de:
- aluviones, inundaciones, erupciones volcánicas, terremotos, fenómenos atmosféricos que tengan características de desastres naturales, fenómenos de transmutación del núcleo del átomo, radiaciones provocadas por la aceleración artificial de las partículas atómicas;
  - guerras, huelgas, revoluciones, disturbios o movimientos populares, saqueos, actos de terrorismo y de vandalismo;
  - dolo o culpa grave del Asegurado.

### Art.23. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

Para la garantía "Equipaje y objetos personales", en caso de siniestro el Asegurado deberá realizar, dentro del plazo de sesenta días de verificación del siniestro, una denuncia ingresando en el sitio web <https://sinistrionline.europassistance.it> y seguir las instrucciones (o bien, ingresando directamente al sitio web [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) sección siniestros) o, mediante notificación escrita a Europ Assistance Italia S.p.A. – Piazza Trento, 8 – 20135 Milán, indicando en el sobre "Ufficio Liquidazione Sinistri – Pratiche Bagaglio" [Oficina Liquidación de Siniestros – Trámite Equipaje] y deberá presentar también, dentro de los sesenta días del siniestro enviando por correo:

- nombre, apellido, domicilio, número de teléfono;
- número de tarjeta Europ Assistance o copia de ella si se halla en poder del Asegurado;
- copia de los billetes de viaje o los términos del contrato de estancia;
- copia certificada de la denuncia con el visado de la Autoridad Policial del lugar en el cual se ha verificado el hecho;
- las circunstancias de lo acontecido;
- el listado de los objetos extraviados o robados, su valor y fecha de adquisición;
- los nombres de los Asegurados que han sufrido el daño;
- copia de la carta de reclamación presentada al servicio hotelero o al transportista eventualmente responsable;

- justificación de los gastos de nueva emisión de los documentos, si los hubiera;
- copias de facturas, comprobantes o recibos fiscales, con sus respectivos datos impositivos (Inscripción IVA o Código Fiscal) de los emisores y de los titulares de dichos recibos, que demuestren el valor de los bienes dañados o sustraídos y su fecha de adquisición;
- factura de reparación o declaración de no reparación de los bienes dañados o sustraídos redactada por un concesionario o por un especialista del sector, en papel con membrete.

Solo en caso de imposibilidad de entrega y/o daño de la totalidad del equipaje, o de una parte de él, entregado al transportista responsable será necesario adjuntar a la solicitud de reembolso:

- copia de la denuncia realizada de forma inmediata en la oficina destinada específicamente a las reclamaciones de equipajes extraviados;
- copia de la carta de reclamación enviada al transportista responsable con la solicitud de resarcimiento y la carta de respuesta de dicho transportista.

El incumplimiento de las obligaciones relativas a la denuncia del siniestro puede implicar la pérdida total o parcial del derecho a la indemnización, conforme a lo dispuesto en el art. 1915 del Código Civil italiano.

Para la garantía "Gastos por demora en la entrega del equipaje" en caso de siniestro, el Asegurado deberá contactarse con la Estructura Organizativa y deberá realizar, dentro de los sesenta días de la verificación del siniestro, una denuncia – accediendo al sitio web <https://sinistrionline.europassistance.it> siguiendo las instrucciones (o bien accediendo directamente al sitio web [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) sección siniestros) o,

deberá enviar una denuncia escrita dirigida a: Europ Assistance Italia S.p.A. – Piazza Trento, 8 – 20135 Milán, indicando en el sobre "Ufficio Liquidazione Sinistri – Pratiche Bagaglio" [Oficina Liquidación de Siniestros – Trámite Equipaje] presentando:

- nombre, apellido, domicilio, número de teléfono; o número de tarjeta Europ Assistance o copia de ella si se halla en poder del Asegurado;
- una declaración de la Sociedad de gestión aeroportuaria o del transportista que certifique la demora en la entrega del equipaje de más de 12 horas y la hora en que se realizó la entrega;
- copias de facturas, comprobantes o recibos fiscales, con sus respectivos datos impositivos (Inscripción IVA o Código Fiscal) de los emisores y de los titulares de dichos recibos, que demuestren el valor de los bienes adquiridos;
- copia de la carta de reclamación enviada al transportista responsable con la solicitud de resarcimiento y la carta de respuesta de dicho transportista.

El incumplimiento de las obligaciones relativas a la denuncia del siniestro puede implicar la pérdida total o parcial del derecho a la indemnización, conforme a lo dispuesto en el art. 1915 del Código Civil italiano.

### Art.24. CRITERIOS PARA LA LIQUIDACIÓN DEL DAÑO

Para la garantía "Equipaje y objetos personales", el daño se liquida, como integración de lo reembolsado por el transportista o por el servicio hotelero responsable y hasta la totalidad de la suma asegurada, sobre la base del valor comercial que los bienes asegurados poseen al momento del siniestro, según lo que surge de la documentación entregada a Europ Assistance. En caso de objetos adquiridos dentro de los tres meses antes de la verificación del siniestro, el reembolso será efectuado sobre la base del valor de compra, si se comprueba mediante la documentación correspondiente.

En caso de deterioro se reembolsará el costo de la reparación después de la presentación de la factura.

En ningún caso se tendrán en cuenta los llamados valores afectivos.

## SECCIÓN IV – SEGURO DE GASTOS POR CANCELACIÓN DE VIAJE

### DEFINICIONES PARTICULARES DE LA SECCIÓN

**Accidente:** el evento debido a causa fortuita, violenta y externa que tenga como consecuencia directa y exclusiva lesiones físicas que puedan ser constatadas objetivamente y que causen la muerte, una invalidez permanente o una incapacidad temporal.

**Enfermedad:** toda variación en el estado de la salud que no depende de un accidente.

**Enfermedad crónica:** enfermedad preexistente en el momento de la suscripción de la póliza y que haya requerido en los últimos 12 meses estudios diagnósticos, hospitalización o tratamientos/terapias.

**Enfermedad imprevista:** enfermedad repentina aguda de la cual el Asegurado no tenía conocimiento y, por lo tanto, que no sea una manifestación, aunque fuera imprevista, de una enfermedad anterior conocida por el Asegurado.

**Enfermedad preexistente:** enfermedad que sea la manifestación o la consecuencia directa de situaciones patológicas crónicas o preexistentes a la vigencia de la garantía.

**Hospitalización:** permanencia en un Centro Hospitalario que contemple por lo menos un alojamiento.

**Descubierto:** porcentaje del importe que se liquida según los términos de la póliza que, en caso de siniestro, queda a cargo del Asegurado.

### CONDICIONES PARTICULARES DE LA SECCIÓN

#### Art.25. OBJETO DEL SEGURO

Quando al Asegurado, ante la modificación o la cancelación antes del inicio del viaje o del alojamiento reservado, como consecuencia de una de las causas abajo indicadas, aunque sean involuntarias e imprevisibles en el momento de la reserva, la entidad organizadora del viaje cargue una sanción, Europ Assistance reembolsará totalmente dicha sanción, **excluidos los costos por trámites de administración y las tasas aeroportuarias que sean reembolsables por parte del transportista aéreo en caso de compra de billetes de avión.**

La garantía será otorgada solo como consecuencia de cancelación o de modificación por:

a) enfermedad, accidente (para los cuales debe documentarse clínicamente la imposibilidad de realizar el viaje), o muerte;

- del Asegurado;

- del cónyuge/concubino/a, parejas de hecho, pareja de unión civil, de un hijo/a, hermanos y hermanas, padres o suegros/as, de un yerno o nuera, de abuelos, tíos, nietos de tercer grado, de cuñados o del Socio/Cotitular de la Empresa o estudio asociado o del superior inmediato del Asegurado.

Si dichas personas no se registran en el viaje junto y contemporáneamente con el Asegurado, en caso de enfermedad grave o de accidente, el Asegurado deberá demostrar que su presencia es indispensable;

- de eventuales acompañantes, siempre que estén asegurados y registrados en el viaje junto y contemporáneamente con el mismo Asegurado.

En caso de enfermedad grave o de accidente de una de las personas mencionadas se autoriza a los médicos de Europ Assistance a realizar un control médico;

b) imposibilidad de usufructuar las vacaciones ya planificadas como consecuencia de contrato de trabajo o despido por parte del empleador;

c) daños materiales que afectan la casa del Asegurado como consecuencia de incendio o desastres naturales por los cuales se hace imprescindible e insustituible su presencia (el presente punto se aplica con la excepción parcial del artículo "Exclusiones", letra i);

d) imposibilidad de alcanzar, tras un desastre natural, el lugar de partida del viaje organizado (el presente punto se aplica con la excepción parcial del artículo "Exclusiones", letra i);

e) citación o convocatoria a un Tribunal ante el Juez Penal o convocatoria en calidad de Jurado luego de haber reservado el viaje;

f) accidente a un vehículo en el que el Asegurado había previsto viajar, cuando el accidente tenga lugar en un plazo de siete días desde la fecha de partida prevista y que provoque la inutilización del vehículo; en dichos casos los gastos probatorios correrán a cargo del Asegurado;

g) el Asegurado es miembro de las fuerzas armadas o de la policía, pertenece al personal del cuerpo de bomberos o de un servicio de enfermería o de ambulancia y, como tal, está obligado a permanecer en el domicilio debido a una emergencia;

h) hurto del pasaporte, si se demuestra la imposibilidad de renovarlo antes de la fecha de partida;

i) cambio de fecha de exámenes escolares o de acreditación profesional.

#### Art.26. EXCLUSIONES

Se excluyen de la garantía los casos de renuncia causados por:

- accidente, enfermedad o muerte que se verifiquen con anterioridad al momento de la reserva;
- enfermedad preexistente a la reserva del viaje;
- enfermedades nerviosas, mentales, neuropsiquiátricas y psicosomáticas;
- embarazo o situaciones patológicas derivadas de él en los casos en que la concepción haya sucedido con anterioridad a la fecha de inscripción del viaje;
- motivos de trabajo diferentes de aquellos que incluye la garantía;
- los casos en los cuales el Asegurado no haya comunicado a la organización viajes o agencia y también directamente a Europ Assistance la renuncia formal al viaje y/o alojamiento reservados, dentro de los cinco días calendario de la verificación de la causa de dicha renuncia;
- hurto, extravío, robo de los documentos de reconocimiento y/o de viaje;
- cuando el Asegurado no haya enviado la comunicación dentro de la fecha de comienzo del

viaje o alojamiento si el plazo de cinco días establecido en el punto f) queda sin efecto sucesivamente a la fecha de comienzo del viaje y/o alojamiento.

Por otro lado, la garantía no incluye siniestros provocados por:

- i. aluviones, inundaciones, erupciones volcánicas, terremotos, fenómenos atmosféricos que tengan características de desastres naturales, fenómenos de transmutación del núcleo del átomo, radiaciones provocadas por la aceleración artificial de las partículas atómicas;
- j. guerras, huelgas, revoluciones, disturbios o movimientos populares, saqueos, actos de terrorismo y de vandalismo;
- k. falta de la vacunación obligatoria o falta de obtención del pasaporte o visado;
- l. dolo del Asegurado.

#### Art.27. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

En caso de modificación y/o de renuncia forzada al viaje o alojamiento, el Asegurado deberá:

- realizar dentro de los cinco días calendario de la verificación de la causa de dicha renuncia y siempre antes de la fecha de comienzo del viaje, una denuncia accediendo al portal <https://sinistronline.europassistance.it> siguiendo las instrucciones (o accediendo directamente al sitio web [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) sección siniestros)

o,

deberá enviar por medio de fax al n.º 02.58.47.70.19, una denuncia escrita dirigida a: **Ufficio Liquidazione Sinistri (Annullamento Viaggio) [Oficina de Liquidación de Siniestros (Cancelación de Viajes)] – Europ Assistance Italia S.p.A. – Piazza Trento, 8 – 20135 Milán, indicando:**

- nombre, apellido, domicilio, número de teléfono;
- número de tarjeta de Europ Assistance;
- la causa de la cancelación o de la modificación;
- lugar de ubicación del Asegurado.

Si la renuncia y/o modificación del viaje o alojamiento se debe a una enfermedad y/o accidente de alguna de las personas mencionadas en el punto a) del art. "OBJETO DEL SEGURO", la denuncia deberá poseer también:

- el domicilio donde se encuentran dichas personas;
- el tipo de patología;
- el comienzo y la finalización de la patología.

Dentro de los 15 días de la denuncia anteriormente mencionada, el Asegurado deberá presentar además a Europ Assistance Italia S.p.A. los siguientes documentos:

- copia de la tarjeta Europ Assistance si se halla en poder del Asegurado;
- en caso de enfermedad o accidente, certificado médico donde conste la fecha del accidente o de manifestación de la enfermedad, el diagnóstico específico y los días de pronóstico;
- en caso de internación, copia fiel del original de la historia clínica;
- en caso de fallecimiento, el certificado de defunción;
- ficha de inscripción en el viaje o documento análogo;
- recibos (anticipo, saldo, penalización) de pago del viaje o alojamiento;
- extracto contable de confirmación de la reserva emitido por la Organización/Agencia de Viajes;
- factura de la Organización/Agencia de Viajes correspondiente a la penalización cobrada;

- copia del pasaje cancelado;
- programa y reglamento del viaje;
- documentos de viaje (visados, etc.);
- contrato de reserva del viaje.

**Europ Assistance tiene derecho a la subrogación en la posesión de títulos de viaje y/o alojamiento no utilizados por el Asegurado.**

**El incumplimiento de las obligaciones relativas a la denuncia del siniestro puede implicar la pérdida total o parcial del derecho a la indemnización, conforme a lo dispuesto en el art. 1915 del Código Civil italiano.**

#### Art.28. CRITERIOS PARA LA LIQUIDACIÓN DEL DAÑO

Se reembolsa por completo la penalización cobrada al Asegurado **excluidos los costos de trámites administrativos, la cuota de agencia y las cuotas de inscripción**, incluido el ajuste de carburante y los visados hasta alcanzar el monto máximo previsto en el contrato con la Organización de viaje, por Asegurado y por destino de viaje y/o destino indicado por el Operador Turístico en sus catálogos.

**Este monto máximo de cobertura no podrá ser nunca superior a 5.000,00 euros por Asegurado.** En virtud de lo dispuesto en la letra a) del art. "OBJETO DEL SEGURO", en caso de renuncia de varios Asegurados inscritos al viaje, de forma conjunta y simultánea, se reembolsará **hasta un importe igual a la suma de los montos máximos asegurados por cada Asegurado, pero hasta un máximo total de 15.000,00 euros por siniestro.**

Europ Assistance reembolsará los gastos de cancelación:

1. en caso de modificación y/o renuncia forzada al viaje por internación hospitalaria (**excepto Hospital de Día y Primeros Auxilios**) o fallecimiento, la penalización será reembolsada sin la aplicación de ningún descubierto;
2. en caso de renuncia no determinada por internación hospitalaria o fallecimiento, la penalización será reembolsada con la aplicación de un descubierto del 20% del monto de la penalización. Si la penalización fuese superior al monto máximo garantizado, el descubierto se calculará sobre dicho monto.

Se entiende que el cálculo del reembolso será equivalente a los porcentajes de penalizaciones existentes en la fecha en la cual se ha verificado el evento (art. 1914 del Código Civil italiano). Por lo tanto, si el Asegurado cancela el viaje después del evento, la eventual mayor penalización correrá a su cargo.

#### Art.29. SECRETO PROFESIONAL

El Asegurado libera del secreto profesional frente a Europ Assistance a los médicos eventualmente encargados del examen del siniestro que lo hayan visitado antes y después del siniestro.

### SECCIÓN V – GARANTÍA DE PRÓRROGA DE ESTANCIA

#### Art.30. OBJETO DEL SEGURO

La garantía se aplica en los siguientes casos:

- A)** si una epidemia/pandemia de COVID-19 afecta directamente:
- al asegurado
  - un compañero de viaje
  - un familiar

de viaje con el asegurado y se está obligado a una cuarentena, o bien

**B)** si el asegurado se ve obligado a prorrogar la estancia por haber resultado positivo en un control de su estado de salud que, por directivas gubernamentales del país en el que se encuentra durante el viaje, se lleva a cabo en el puerto/aeropuerto/estación de salida antes de la vuelta a su residencia o para llegar al destino sucesivo.

En estos casos, Europ Assistance indemniza al asegurado a modo de reembolso los gastos de hotel/alojamiento para la prórroga de su estancia.

**Tanto para el caso A) como para el caso B) Europ Assistance indemniza con un importe de 100,00 euros al día durante máximo 15 días, por asegurado y por el periodo de duración de la garantía.**

**La indemnización es única y no se suma entre los dos casos.**

#### Art.31. EXCLUSIONES

Para la GARANTÍA DE PRÓRROGA DE ESTANCIA, tampoco está asegurado:

- a. la quiebra de la compañía aérea o del Tour Operator/Agencia de Viajes;
- b. la prórroga voluntaria del viaje por parte del asegurado por razones personales no relacionadas con epidemia/pandemia de COVID-19;
- c. no se garantizan los gastos debidos o imputables a cuarentena fiduciaria o a otras medidas restrictivas de la libertad de circulación decididas por las autoridades internacionales y/o locales competentes, entendiendo por autoridades locales cualquier autoridad competente del país de origen o de cualquier país donde se haya planificado el viaje o se haya atravesado y en el que se esté en tránsito para llegar a destino;
- d. el incumplimiento de las ordenanzas y/o reglas impuestas por los órganos de control de los países anfitriones o de los países de origen;
- e. los eventos para los que debe intervenir directamente el Tour Operator respetando las obligaciones derivantes de lo que se establece en el código del turismo.

#### Art.32. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

El asegurado tendrá que denunciarlo a más tardar en los sesenta días posteriores al siniestro.

El asegurado tendrá que enviar la siguiente documentación:

- documentación comprobante la duración de la prórroga del viaje
- eventuales facturas recibidas de hotel/alojamiento que demuestren el aumento de gastos que se han asumido para prorrogar el viaje
- declaración del aeropuerto que justifique la imposibilidad para viajar.

Europ Assistance Italia S.p.A.

Sede sociale, Direzione e Affiliati: Piazza Trento, 8 - 20135 Milano - Tel. +39 02 81 81 1111 - [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it)  
Codice unico identificativo: 09677670967 (PCC) - [europassistance@europassistance.it](mailto:europassistance@europassistance.it)  
Capitale sociale: euro 2.000.000.000,00 - Registro Imposte: 01540000967 - Reg. Imp. Milano e C.C.I.A.A. 00090900967  
Isolata e adscritta al Tribunale di Milano, con Direzione del Tribunale di Trento, del Tribunale di Bergamo e del Tribunale di Padova (Decreto Tribunale del 17/05/19 n. 105) - Iscritta alla sezione I del Registro delle Imprese di Assicurazioni e Intermediarie della società - Società appartenente al Gruppo Generali, per la attività del Gruppo assicurativo e intermediazione della società - Società appartenente al Gruppo Generali, per la attività del Gruppo assicurativo e intermediazione della società - Società appartenente al Gruppo Generali, per la attività del Gruppo assicurativo e intermediazione della società

[www.europassistance.it](http://www.europassistance.it)



## COMO CONTACTAR CON EUROP ASSISTANCE

En caso de necesidad, dondequiera que se encuentre, en cualquier momento, la Estructura Organizativa de Europ Assistance está disponible las 24 horas.

El personal especializado de la Estructura Organizativa está a su completa disposición para intervenir o indicar los procedimientos idóneos para resolver de la mejor manera posible cualquier problema y autorizar posibles gastos.

**IMPORTANTE: no se deberá tomar ninguna iniciativa sin haber previamente consultado telefónicamente a la Estructura Organizativa en el número:**

**(+39) 02-58.28.60.89**

Se deberán comunicar los siguientes datos:

- Tipo de intervención solicitada
- Nombre y apellido
- Número de tarjeta Europ Assistance
- Dirección del lugar en el que se encuentra
- Número de teléfono

En caso de imposibilidad para contactar telefónicamente con la Estructura Organizativa, podrá enviar: un fax al número 02.58.47.72.01 o bien un telegrama a EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A. - Piazza Trento, 8 - 20135 MILÁN

### Reclamaciones

*Las eventuales reclamaciones que tengan como objeto la relación contractual o la gestión de los siniestros, deberán realizarse por escrito a: Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Piazza Trento, 8 – 20135 Milán; fax 02.58.47.71.28 – correo electrónico certificado [reclami@pec.europassistance.it](mailto:reclami@pec.europassistance.it) – correo electrónico [ufficio.reclami@europassistance.it](mailto:ufficio.reclami@europassistance.it).*

*Cuando el reclamante no esté satisfecho con el resultado de la reclamación o en caso de no recibir respuesta en un plazo máximo de cuarenta y cinco días, podrá dirigirse al IVASS (Instituto para la Vigilancia de los Seguros) – Servicio de Atención al Consumidor – via del Quirinale, n.º 21 – 00187 Roma, acompañando la instancia de la documentación relativa a la reclamación procesada por la Compañía. En estos casos y para las reclamaciones que se refieren al cumplimiento de la normativa sectorial, que se presentarán directamente al IVASS, en la reclamación deberá indicarse:*

- nombre, apellidos y domicilio del reclamante, con el contacto telefónico, si es posible;
- indicación de la persona o de las personas cuya actuación se reclama;
- breve y exhaustiva descripción del motivo de la queja;
- copia de la reclamación presentada a la compañía de seguros y la posible respuesta recibida;
- cualquier documento útil para describir con más detalle las circunstancias.

*El formulario para presentar la reclamación al IVASS puede descargarse en el sitio web [www.ivass.it](http://www.ivass.it).*

*Para la resolución de los litigios transfronterizos, es posible presentar una reclamación al IVASS o activar el sistema extranjero competente mediante el procedimiento FIN-NET (accediendo al sitio web [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finnet/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/index_en.htm)).*

*Antes de acudir a la Autoridad Judicial, es posible dirigirse a sistemas alternativos para la resolución de controversias previstos a nivel normativo y convencional.*

**Controversias en materia de seguros en cuanto a la determinación y estimación de los daños en el marco de las pólizas contra el riesgo de daño.**

*En caso de controversias relativas a la determinación y estimación de los daños, es necesario recurrir al peritaje contractual cuando esté previsto por las condiciones de la póliza para resolver estos tipos de controversias. La instancia de inicio del peritaje contractual o de arbitraje deberá remitirse a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Piazza Trento, 8 – 20135 Milán, mediante carta certificada con acuse de recibo o mediante correo electrónico certificado a la dirección [sinistri@pec.europassistance.it](mailto:sinistri@pec.europassistance.it).*

*Si se trata de controversias en el marco de pólizas contra el riesgo de daño en las que ya se ha realizado el peritaje contractual o no relativas a la determinación y estimación de los daños, la ley prevé la mediación obligatoria, que constituye condición de admisibilidad, pudiendo recurrir previamente a la negociación asistida.*

**Controversias en materia de seguros sobre cuestiones médicas**

*En caso de controversias relativas a cuestiones médicas inherentes a pólizas de accidentes o enfermedades, es necesario recurrir al arbitraje previsto por las condiciones de la póliza para resolver este tipo de controversias. La instancia de inicio del peritaje contractual o de arbitraje deberá remitirse a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Piazza Trento, 8 – 20135 Milán, mediante carta certificada con acuse de recibo o mediante correo electrónico certificado a la dirección [sinistri@pec.europassistance.it](mailto:sinistri@pec.europassistance.it).*

*Si se trata de controversias en el marco de pólizas contra accidentes o enfermedades en las que ya se ha realizado el peritaje contractual o no relativas a cuestiones médicas, la ley prevé la mediación obligatoria, que constituye condición de admisibilidad, pudiendo recurrir previamente a la negociación asistida.*

*Se salvaguarda la facultad de acudir a la Autoridad Judicial.*

**Europ Assistance, para poder otorgar las prestaciones/garantías previstas en la Póliza, deberá procesar los datos del Asegurado y, con este fin, necesita su consentimiento con arreglo al D. Lgs. 196/03 (Código en materia de protección de datos). Por lo tanto, el Asegurado al contactar con Europ Assistance, otorga libremente su consentimiento al tratamiento de sus datos personales comunes, críticos y judiciales, tal como se indica en la información recibida en materia de Política de Privacidad.**