

Condiciones generales de seguro (CGS) para el SEGURO DE VIAJE MULTIRRIESGO

VB-RKS 2022 (SFE1-ES)

CONTENIDO

- I. INFORMACIÓN PARA EL CONTRATANTE
- II. RECOMENDACIONES PARA EL VIAJE
- III. DEFINICIONES
- IV. PARTE GENERAL
- V. PARTE ESPECIAL
- VI. DECLARACIÓN DEL ASEGURADO
- VII. ÓRGANOS DE ARBITRAJE

I. INFORMACIÓN PARA EL CONTRATANTE

Identidad de la compañía de seguros (nombre, dirección comercial):

HanseMerkur Reiseversicherung AG (en adelante: "HMR")
Siegfried-Wedells-Platz 1
DE-20354 Hamburgo
Alemania

NIF DE175218900

Teléfono: +49 40 4119 1000

Fax: +49 40 4119 3040

Correo electrónico: [reiseinfo@hansemerkur.de]

Inscrita en el Registro Mercantil de:

Juzgado de Hamburgo, HRB 19768

Nombre y dirección de la autoridad de control competente:

Autoridad Federal de Supervisión Financiera (BaFin)
Graurheindorfer Straße 108, DE-53117 Bonn
www.bafin.de

Autorización para tener actividad en España:

Conforme a la normativa sobre la libre circulación de servicios, por medio de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con número de registro L.385 (<http://www.dgsfp.mineco.es/>), HMR está autorizada para tener actividad en España.

HMR no está sujeta a la normativa española relativa a la liquidación de la empresa.

Datos de contacto para reclamaciones y quejas:

Servicio de Atención al Cliente
HanseMerkur Reiseversicherung AG (en adelante: "HMR")
Siegfried-Wedells-Platz 1
DE-20354 Hamburgo
Alemania

Teléfono: +49 40 4119 1000

Fax: +49 40 4119 3040

Correo electrónico: [reisepartner@hansemerkur.de]

En caso de reclamación, póngase en contacto con HanseMerkur Reiseversicherung AG

Departamento RLK

Postfach

DE-20352 Hamburgo

Tel. +49 40 4119 2672

Fax. +49 40 4119 7324

claim-service@hansemerkur.es

El Servicio de Atención al Cliente tramitará sus reclamaciones y reivindicaciones en un plazo máximo de **2 meses** desde la fecha de presentación de la queja o reclamación.

Las actividades del Servicio de Atención al Cliente se rigen por el reglamento aprobado por el Consejo de Administración de la empresa, que puede encontrarse en nuestra página web. <http://www.hmr.de/web/en/service/claim-service>

En caso de discrepancia respecto a la resolución aplicable, y en cuanto se haya agotado esta posibilidad, puede ponerse en contacto con la siguiente oficina:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Servicio de Reclamaciones

Paseo de la Castellana n.º 44, 28046 Madrid, España

O en formato electrónico a:

<https://www.sededsfp.gob.es/es/Paginas/inicio.aspx>

Esto no afecta a la posibilidad de recurrir a la justicia.

Discrepancias entre las normativas de seguros y la póliza:

En caso de que existan diferencias entre el contenido de la póliza y la solicitud de seguro o las cláusulas acordadas, el tomador del seguro podrá reivindicar esta discrepancia frente a la entidad aseguradora en el plazo de un mes desde la recepción de la póliza y solicitarle que subsane la discrepancia existente. Si expira el plazo especificado sin que se produzca una reclamación, la póliza se aplicará.

Derecho de cancelación:

En caso de que usted haya contratado la póliza de seguro a distancia y de acuerdo con lo establecido en la "Directiva 22/2007, de 11 de julio, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores", le informamos de que el tomador del seguro podrá cancelar el contrato en un plazo de treinta días a partir de la fecha de suscripción del mismo o de la fecha de recepción por parte del tomador de las condiciones del contrato, si esta última es posterior a la fecha de entrada en vigor del mismo. Para ejercer su derecho de cancelación, el contratante debe enviar su cancelación por correo certificado o de otra forma que proporcione información sobre la fecha de envío y la fecha de recepción, o también por correo electrónico a reisepartner@hansemerkur.de.

Si el tomador del seguro decide cancelar este contrato, HMR le reembolsará, en un plazo de 30 días a partir de la recepción de la declaración de cancelación, los importes prorrateados de la prima de seguro abonada hasta la fecha de cancelación.

Ley alemana de protección de datos: *Bundesdatenschutzgesetz* (BDSG):

Le informamos de que los datos del contrato y el siniestro se registrarán y, en su caso, se remitirán a las autoridades pertinentes del sector seguros y a las reaseguradoras pertinentes. En caso de ser necesario, también se remitirán a las empresas que hayan prestado asistencia, siempre y cuando ello sea necesario para el debido cumplimiento de la relación contractual.

El tomador del seguro puede ejercer su derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición al tratamiento de los datos. Para ello, debe enviar una carta a tal efecto a:

HanseMerkur Reiseversicherung AG (en adelante: "HMR")

Siegfried-Wedells-Platz 1

DE-20354 Hamburgo

Alemania

II. RECOMENDACIONES PARA EL VIAJE

Lleve siempre encima el número de teléfono y el número de póliza de HMR.

Si viaja por Europa, solicite la Tarjeta Sanitaria Europea a la Seguridad Social de su país.

Teléfono de emergencias: En caso de emergencia o necesidad de utilizar su cobertura, contacte con HMR por **teléfono llamando al [+49 40 21031 6032 (inglés)] desde España y al [+49 40 21031 6032 (inglés)] desde el extranjero**. Indique siempre su nombre, su número de seguro, el lugar en el que se encuentra y un número de teléfono en el que se le pueda localizar.

En caso de accidente o enfermedad:

En caso de emergencia, póngase en contacto inmediatamente con un hospital adecuado.

Si no se trata de una emergencia, llame primero a HMR.

Le advertimos de que la calidad de la asistencia dependerá del nivel de desarrollo del país en el que necesite asistencia médica.

III. DEFINICIONES

El presente contrato utiliza las siguientes definiciones:

- **ASEGURADORA:** HanseMerkur Reiseversicherung AG (ya definida como "HMR") con domicilio social en Siegfried-Wedells-Platz 1, DE-20354 Hamburgo, Alemania, y NIF [DE175218900]. Inscrita en el Registro Mercantil de Hamburgo con n.º HRB 19768 e inscrita en el Registro Español de Entidades Aseguradoras con el n.º L.385.

Es la persona jurídica que asume el riesgo acordado contractualmente; el control y la supervisión de su actividad está sujetos al siguiente Estado:

el Estado miembro a cuya supervisión está sujeta la aseguradora es Alemania y la autoridad a la que pertenece es la Autoridad Federal de Supervisión Financiera (*Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht* - BaFin) con domicilio social en Graurheindorfer Straße 108, DE-53117 Bonn, Alemania.

- **ASEGURADO:** la persona física con residencia permanente en España que se indica en las condiciones particulares que se aplican a este seguro. En ausencia del tomador del seguro, éste asume las obligaciones del contrato. El seguro cubre a las personas indicadas en la póliza de seguro o al grupo de personas especificado en la póliza de seguro. Salvo que se acuerde algo distinto, se aplicará lo siguiente:
 - Un seguro de pareja es válido para 2 personas.
 - El seguro familiar es válido
 - para un máximo de 2 adultos y
 - un mínimo de 1 niño acompañante (máximo 7 niños) de menos de 21 años.No es necesario que las personas
 - estén emparentadas
 - convivan en el mismo domicilio.
- **RESIDENCIA:** el lugar donde el asegurado tiene su residencia habitual y que se indica en las condiciones particulares del seguro.

- **EQUIPAJE:** los artículos personales de uso diario que se necesitan durante el viaje.

- **EPIDEMIA:** la aparición de una enfermedad infecciosa que afecte a un elevado número de personas en una región delimitada y durante un periodo de tiempo relativamente corto.

- **PARIENTE:** exclusivamente los cónyuges, las parejas de hecho, los hijos, los padres, los abuelos, los nietos, los hermanos, los suegros y las nueras o los yernos, salvo que se indique algo distinto para la prima en cuestión. Esta disposición también incluye a los tutores legales del asegurado.

- **FRANQUICIA:** el importe al que el asegurado debe hacer frente por sí mismo por cada siniestro y por cada riesgo cubierto conforme al contrato.

- **PÓLIZA DE SEGURO:** el documento que contiene las condiciones del seguro. Forman parte integrante de la póliza de seguro: las condiciones generales, las condiciones particulares que describen los riesgos individualmente y que contienen las cláusulas que, según la voluntad de las partes, completan o modifican las condiciones generales dentro de los límites permitidos por la ley, las condiciones particulares y las adiciones o anexos añadidos a las mismas para completarlas o ampliarlas.

- **PRIMA:** el precio del seguro. El certificado también incluye los recargos e impuestos legalmente aplicables.
- Impuestos sobre las primas de seguros
- Recargos según el "Consortio de Compensación de Seguros"
- Recargos para garantizar la solvencia de las compañías de seguros
- Recargos por riesgos excepcionales
- **SINIESTRO:** todo suceso cubierto por este seguro según lo previsto. Se entiende por un siniestro un solo suceso perjudicial o una serie de sucesos perjudiciales que puedan atribuirse a la misma causa original, independientemente del número de personas que reclamen o de las reclamaciones que se realicen.
- **SUMA ASEGURADA:** El importe establecido en las condiciones particulares o en las condiciones generales, que determina el límite máximo que debe abonar la aseguradora por cada siniestro.
- **TOMADOR DEL SEGURO:** la persona física o jurídica, con residencia permanente en España, que suscribe el contrato con la aseguradora y que cumple las obligaciones contractuales derivadas del mismo, salvo aquellas que por su naturaleza deba cumplirlas la aseguradora. Si el tomador del seguro es una persona física o jurídica con residencia permanente fuera de España, el periodo de vigencia de la póliza no superará los cuatro meses desde la fecha de emisión de la misma.
- **VIAJE:** Se entiende por viaje cualquier cambio de ubicación del lugar de residencia del asegurado, desde la salida hasta el regreso al mismo.

IV. PARTE GENERAL

Objeto del seguro

El objeto del seguro es prestar asistencia al asegurado en caso de que se encuentre en dificultades durante los desplazamientos o ausencias de su domicilio o residencia permanente como consecuencia de acontecimientos fortuitos cubiertos por las condiciones estipuladas en el contrato.

En caso de cancelación, HMR garantiza, conforme a las condiciones acordadas, el reembolso de los gastos de anulación y/o cancelación a los que el asegurado deba hacer frente si anula su viaje antes de la salida.

En caso de destrucción o pérdida total o parcial del equipaje, HMR garantiza, conforme al contrato y hasta el límite máximo de indemnización estipulado en estas condiciones, el reembolso del valor de los efectos personales dañados.

Ámbito de aplicación:

La cobertura garantizada por esta póliza se aplica a los viajes con destino a Europa y al resto del mundo.

Las garantías de asistencia se aplican exclusivamente hasta una distancia superior a 30 km del lugar de residencia del asegurado, 15

km en Baleares y Canarias. La garantía de equipaje no se aplica en la residencia principal o secundaria del asegurado.

Entrada en vigor y duración del seguro:

El contrato entra en vigor a las 00:00 horas de la fecha especificada como fecha de emisión en las condiciones particulares y finaliza cuando cesa el efecto de la cobertura del seguro, conforme a las condiciones estipuladas en el párrafo siguiente.

Efecto de las prestaciones aseguradas:

- La garantía de cancelación es válida a partir de la fecha de emisión del seguro, que en todo caso debe coincidir con la fecha de confirmación de la reserva del viaje reservado, y su validez finaliza el día de la salida, siempre y cuando se haya abonado la prima.
- El seguro de cancelación de viaje debe contratarse hasta 30 días antes del inicio del viaje o, a más tardar, el tercer día laborable después de la reserva del viaje.
- Si el seguro se contrata con posterioridad, la cobertura del seguro sólo se ofrece para los siniestros que se produzcan a partir del décimo día después de la contratación del seguro (periodo de carencia), siempre y cuando se haya abonado la prima.
- El resto de prestaciones entran en vigor desde el momento en que se abona la prima del seguro y desde que se inicia el viaje, tal y como se estipula en las condiciones particulares, y se aplican hasta la fecha indicada en las condiciones particulares como fecha de finalización del viaje, siempre y cuando esta no supere los 30 días consecutivos.

Pago de la prima:

El tomador del seguro está obligado a abonar la prima en el momento de la celebración del contrato y, en cualquier caso, antes del inicio del viaje.

La prima se abonará en el domicilio social de la aseguradora. **Si la prima no se ha abonado por culpa del tomador del seguro, HMR tiene derecho a rescindir el contrato o a exigir el pago de la prima debida. En cualquier caso, HMR queda exenta de toda obligación si se produce un siniestro antes del pago de la prima.**

Obligaciones del asegurado en caso de siniestro:

En caso de siniestro, el asegurado debe ponerse en contacto con HMR inmediatamente.

- Si el siniestro está relacionado con la prestación del seguro de repatriación, póngase en contacto con nosotros por teléfono en España llamando al [+49 40 21031 6032 (inglés)] y desde el extranjero al [+49 40 21031 6032 (inglés)] (estos teléfonos están atendidos las 24 horas del día, todos los días del año), indicando su paradero actual, su número de teléfono y el tipo de asistencia que necesita.
- Si el siniestro está relacionado con otras prestaciones, puede notificárselo a HMR enviando un correo electrónico a [claim-service@hansemerkur.es], lo cual debe hacerse en un plazo de 30 días. Si se supera dicho plazo, HMR podrá reclamar una indemnización por los daños y perjuicios causados por la falta de notificación.

El asegurado debe hacer todo lo posible para minimizar las consecuencias del siniestro.

En cuanto el departamento de Siniestros de HMR tenga conocimiento de que se ha producido el siniestro, le enviará un formulario o requerimiento de documentación para que lo cumplimente. Lo mismo se aplica a los documentos que debe aportar, si es necesario, para que le abonen la indemnización de su siniestro. En cualquier caso, deberá incluir los originales de todos los justificantes, facturas, recibos, certificados y notificaciones, así como los informes de los

reconocimientos médicos y otros documentos que acrediten tanto los sucesos cubiertos por esta póliza de seguro como los gastos ocasionados por los mismos.

Por favor, envíelos a HMR,

HanseMerkur Reiseversicherung AG

Departamento RLK

Postfach

DE-20352 Hamburgo

o por correo electrónico a la siguiente dirección:
claim-service@hansemerkur.es

Las prestaciones no solicitadas durante el viaje o las no organizadas por HMR no dan derecho a reembolsos ni indemnizaciones. Solo los siniestros a los que se aplica esa posibilidad pueden indemnizarse.

A continuación le explicamos las pautas que debe seguir en caso de determinados siniestros. Estas pautas pueden corresponderse con otras que se aplican a otras prestaciones descritas en los siguientes párrafos:

– **En caso de cancelación:**

En caso de cancelación, deberá informar inmediatamente al **turoperador** de que ha tenido conocimiento de una circunstancia que le imposibilita realizar el viaje, a fin de reducir las consecuencias de la cancelación.

– **En caso de interrupción de la estancia:**

Debe informar al arrendador o al hotel lo antes posible de la imposibilidad de continuar su estancia.

– **Retraso en la salida del medio de transporte o fallo en las conexiones:**

- a) Respetando los plazos de cada empresa de transporte, debe presentarles una reclamación por escrito a cada una de ellas.
- b) Debe solicitarle a la empresa de transporte un justificante que acredite la hora de salida programada y el motivo del retraso.
- c) Debe conservar las facturas de los gastos adicionales que se produzcan durante el retraso.

– **Pérdida del medio de transporte:**

Debe obtener los documentos emitidos por la empresa de transporte público que acrediten el retraso o el accidente, así como la factura del billete del **medio de transporte** perdido y del billete del nuevo **medio de transporte**.

– **En caso de siniestro de responsabilidad civil:**

Debe enviarle inmediatamente a HMR todas las pruebas, notificaciones públicas, recordatorios, cartas, citaciones y, en general, todos los documentos judiciales o extrajudiciales que se le envíen a usted o a la parte responsable del hecho que da lugar a la prestación del seguro.

Salvo que se acuerde algo distinto en esta póliza de seguro, HMR actuará en nombre del tomador del seguro o del causante del daño para negociar con los perjudicados o con los titulares de sus derechos y, en su caso, indemnizarlos como corresponda. En caso de que no se llegue a un acuerdo, HMR, en colaboración con sus abogados y procuradores, continuará la defensa del tomador del seguro o causante por lo que respecta al procedimiento civil, para lo cual el cliente deberá otorgar todos los poderes necesarios. En cuanto a los procedimientos penales, la aseguradora puede asumir la defensa con el consentimiento del cliente. Si en un proceso judicial se dicta una sentencia condenatoria contra el asegurado, la aseguradora decidirá si procede recurrir a instancias superiores. No obstante, si la

aseguradora considera que no procede recurrir a instancias superiores, se lo notificará al interesado, que podrá recurrir a su costa y la aseguradora le reembolsará todos los gastos hasta el importe máximo acordado, siempre que este procedimiento concluya con una sentencia favorable. HMR garantizará la indemnización de la siguiente manera:

- a) Por lo general, abonará la indemnización tras la realización de todas las investigaciones y peritajes necesarios para determinar el siniestro y, en su caso, el alcance de los daños causados por el mismo. Las partes contratantes pueden acordar sustituir el pago de la indemnización por la reparación o la sustitución del objeto dañado.
- b) Si se impugna la sentencia, la aseguradora abonará el importe mínimo de lo que podría haber debido según las circunstancias que conoce.
- c) En cualquier caso, la aseguradora deberá abonar, durante los cuarenta días posteriores a la recepción de la declaración del siniestro, el importe mínimo de lo que le habría correspondido según las circunstancias que conoce.

– **En caso de robo del equipaje no facturado:**

Debe denunciar el robo el mismo día del incidente en la comisaría más cercana al lugar en el que se haya producido el robo, con una declaración del contenido y una estimación del valor económico del equipaje. Debe obtener un certificado de dicha denuncia.

– **En caso de pérdida del equipaje facturado para un vuelo:**

Antes de salir de la zona de recogida de equipajes, obtenga una parte de irregularidad de equipaje (PIR). Debe hacer una lista del contenido de su equipaje:

– **En caso de pérdida, destrucción total o parcial del equipaje durante el transporte en los servicios públicos de transporte de pasajeros:**

Respetando los plazos de cada empresa de transporte, debe presentarles una reclamación por escrito a cada una de ellas. Debe conservar una copia de la misma. Debe presentar el certificado del servicio de transporte en el que se indique el importe en el que se basa la indemnización. Debe hacer un inventario del contenido de su equipaje.

Obligaciones generales y consecuencias del incumplimiento de las obligaciones:

- 1) El asegurado se compromete a lo siguiente:
 - a) evitar todo lo que pueda generar gastos innecesarios (obligación de mitigar los daños);
 - b) informar inmediatamente de los daños a HMR;
 - c) permitirle a HMR realizar cualquier investigación razonable sobre las causas y la cuantía de su obligación de indemnizar y proporcionarle la información necesaria de forma veraz y completa;
 - d) presentar las pruebas en original.
- 2) **En caso de incumplimiento del deber de mitigar el daño, la aseguradora tiene derecho a reducir su indemnización en la proporción adecuada, teniendo en cuenta la importancia del daño resultante y el grado de culpabilidad del asegurado. Si el daño se produce con la clara intención de defraudar a la aseguradora, esta queda exenta de todo pago de prestaciones derivadas del siniestro. Si el asegurado no le notifica el siniestro a la aseguradora sin dilación, esta puede reclamar las pérdidas derivadas de la falta de notificación. Del mismo modo, HMR queda exenta de la obligación de abonar el importe de la indemnización si, después de producirse el siniestro, el asegurado incumple intencionadamente o por negligencia grave su obligación frente a la aseguradora de facilitarle toda la información relativa a las circunstancias y consecuencias del siniestro.**

Al mismo tiempo, deben tenerse en cuenta las obligaciones correspondientes estipuladas en la "Parte especial" de la póliza de seguro para cada una de las garantías.

Excepciones generales aplicables a todas las garantías:

Sin perjuicio de las excepciones específicas para cada una de las garantías incluidas en la parte especial de la póliza, se excluyen los siguientes riesgos con carácter general:

- 1) Se excluyen los daños causados por:
 - a) Guerra, guerra civil, conflicto armado, disturbios civiles o uso de armas nucleares, biológicas o químicas. No obstante, existe una cobertura durante los primeros 14 días tras el inicio del suceso en cuestión si el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación no había advertido de los riesgos de viajar a la zona en cuestión en el momento de la entrada en la misma. Por lo general, la cobertura del seguro se excluye si el asegurado participa activamente en los sucesos antedichos.
 - b) Energía atómica u otras radiaciones iónicas.
 - c) Huelgas u otras acciones de derecho laboral.
 - d) Embargos u otras intervenciones de las autoridades.
 - e) Epidemias.
- 2) Si se ha emitido una advertencia del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación sobre los riesgos de viajar a una determinada zona, se excluye la cobertura del seguro para esa zona.
- 3) Del mismo modo, HMR queda exenta de la obligación de abonar el importe de la indemnización si, después de producirse el siniestro, el asegurado incumple intencionadamente o por negligencia grave su obligación frente a la aseguradora de facilitarle toda la información relativa a las circunstancias y consecuencias del siniestro.

Otras aseguradoras:

El asegurado deberá informar a HMR en todos los casos y de conformidad con lo estipulado en la Ley de Contrato de Seguro (LCS) 50/1980 de 8 de octubre (en adelante, "LCS"), en el momento de la contratación del seguro o también durante el transcurso de la cobertura del mismo, de otros seguros contratados para cubrir el mismo riesgo con otras aseguradoras.

Transferencia de derechos:

Hasta el importe total de las prestaciones que proporcione, se le transferirán a HMR todos los derechos y recursos del asegurado contra todas las personas físicas y jurídicas responsables de las circunstancias que hayan dado lugar a su intervención. Si otra compañía de seguros, la seguridad social o cualquier otra institución o persona proporcionan las prestaciones de este contrato total o parcialmente, los derechos y recursos del asegurado contra dicha compañía o institución se transferirán a HMR. A tal efecto, el asegurado se compromete a colaborar con HMR prestando toda la asistencia necesaria y entregándole a HMR todos los documentos que puedan resultar necesarios. En cualquier caso, HMR tiene derecho a utilizar o reclamar el reembolso del documento de transporte de la persona asegurada (por ejemplo, el billete de avión o de tren) que no haya sido utilizado por el asegurado si HMR ha cubierto los gastos de viaje de regreso.

Terminación del contrato:

Si el interés asegurado deja de existir durante la vigencia del contrato, este expira a partir de ese momento y HMR tiene derecho a la prima no utilizada.

Expiración:

Los derechos derivados de este contrato expiran a los cinco años para los seguros de personas y a los dos años para los seguros de no vida, calculados a partir de la fecha en que pueden ejercerse.

Jurisdicción:

Si una de las partes decide ejercer sus derechos ante un tribunal, el tribunal competente será el del lugar de residencia del asegurado.

Derecho aplicable:

El presente contrato de seguro se rige por el Derecho español.

Idioma:

El idioma de este contrato de seguro es el español.

V. PARTE ESPECIAL

1 SEGURO DE CANCELACIÓN.

DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES INCLUIDAS.

En caso de cancelación, HMR garantiza, conforme a las condiciones acordadas, el reembolso de los gastos de anulación y/o cancelación a los que el asegurado deba hacer frente si anula su viaje antes de la salida. Los motivos indicados deben estar suficientemente acreditados. La franquicia en caso de siniestro es del 20 %, con un mínimo de 25 € por persona.

Lista de motivos de cancelación asegurados:

- 1) **Enfermedad grave, accidente con lesiones corporales graves o defunción de:**

el asegurado o los miembros de su familia conforme a lo especificado en esta póliza.

Se entiende por enfermedad grave un cambio en el estado de salud, confirmado por un médico, que requiera tratamiento hospitalario o la necesidad de reposo en cama, **que se produzca durante los 7 días anteriores al inicio del viaje y que, en opinión del equipo médico de HMR, haga médicamente imposible el viaje en la fecha prevista.** Si la enfermedad afecta a miembros de la familia del asegurado, estén o no asegurados para el mismo viaje, se entiende por grave una enfermedad que requiera tratamiento hospitalario o implique un riesgo inminente de fallecimiento y **que se produzca durante los 7 días anteriores al viaje.**

La cobertura del seguro también se aplica si el asegurado o un miembro de su familia es sospechoso de estar infectado o contagiado por el coronavirus (COVID-19) y por este motivo

- se hace necesario un confinamiento doméstico (cuarentena) como resultado de una disposición oficial (por ejemplo, una orden) o la orden de un tercero justificado (por ejemplo, un médico) sobre la base de un fundamento jurídico (por ejemplo, un decreto) o
- el día del viaje de ida (inicio del viaje), el transporte o la entrada a la vivienda de alquiler asegurada es rechazada por terceros autorizados (por ejemplo, el personal del aeropuerto, el arrendador).

No se aplicará la excepción de la cobertura del seguro estipulada en la cláusula 5).

Se entiende por **accidente grave** una lesión corporal no intencionada del asegurado que tenga causas externas, que haya sido confirmada por un médico y que requiera tratamiento hospitalario o la necesidad de reposo en cama, **que se produzca durante los 7 días anteriores al viaje y que, según la evaluación del equipo médico de HMR, haga médicamente imposible viajar en la fecha prevista.** Si el accidente afecta a miembros de la familia del asegurado, tal y como se define en esta póliza de seguro, se entiende por grave un accidente que requiera tratamiento hospitalario o que implique un riesgo inminente de fallecimiento y que **se produzca durante los 7 días anteriores al viaje.**

Una cancelación causada por enfermedades preexistentes o complicaciones del embarazo está cubierta si se produce una agravación después de la fecha de contratación del seguro. **Se excluyen los partos y las complicaciones del embarazo a partir del séptimo mes de gestación.**

- 2) **Daños graves en la vivienda propia o alquilada o en el lugar de trabajo causados por robo, incendio, inundación, explosión o desastre natural.** Los daños deben hacer inhabitable el lugar de residencia o de trabajo, o debe existir un riesgo grave de daños importantes que haga imprescindible su presencia en la fecha de inicio del viaje.
- 3) **Finalización de la relación laboral del asegurado. En ningún caso se aplicará la cobertura del seguro por la finalización de un contrato de trabajo, la terminación voluntaria de la relación laboral o la no admisión tras un periodo de prueba.** En cualquier caso, el seguro debe estar en vigor antes de que la empresa se la comunique por escrito al trabajador.
- 4) **Inicio de una nueva relación laboral** con otra empresa, con un contrato de trabajo de una duración mínima de un año, siempre que este inicio se haya producido después de la **reserva del viaje.**
- 5) **Citación como parte, audiencia como acusación o acusado, testigo o jurado en un procedimiento judicial,** recibida después de la contratación del seguro y que obligue al asegurado a estar presente en la fecha del viaje.
- 6) **Cita para un trasplante de órganos del asegurado o de los miembros de su familia** tal y como se define en esta póliza, siempre que la cita para el trasplante se haya recibido después de la celebración del contrato de seguro.
- 7) **Cita para una cirugía mayor que afecte al asegurado o a los miembros de su familia** tal y como se define en esta póliza, siempre que la cita para la cirugía se haya recibido después de la celebración del contrato de seguro.
- 8) **Convocatoria de participación como miembro de una junta electoral,** que debe haber tenido lugar después de la celebración del contrato de seguro y que obliga al asegurado a participar en la fecha del viaje.
- 9) **Traslado de un niño adoptado** coincidiendo con la fecha **del viaje.** La notificación de la transferencia de la adopción debe haberse producido después de la contratación del seguro.
- 10) **Comparecencia como aspirante en un concurso público** convocado por un organismo público una vez contratado el seguro y coincidiendo con la **fecha del viaje.**
- 11) **Cancelación de un acompañante** que haya celebrado el contrato al mismo tiempo y por el mismo riesgo. Esta cancelación debe estar causada por uno de los motivos anteriores y, por tanto, el asegurado tendría que volar solo.

En cualquier caso, es obligatorio que el seguro se haya contratado en el momento de la confirmación de la reserva del viaje.

CUANTÍA MÁXIMA Y CÁLCULO DE LA INDEMNIZACIÓN.

El porcentaje máximo de indemnización se fija en la cuantía de los gastos de cancelación acordados contractualmente por el turoperador con el asegurado.

- 1) Si el asegurado cancela el viaje después de la fecha en que haya tenido conocimiento del motivo que le impide volar, no se le reembolsarán los gastos adicionales facturados.
- 2) El equipo médico de HMR comprobará en cada caso si el alcance y/o la gravedad de la enfermedad o el accidente son motivo suficiente para la cancelación del viaje, así como la fecha de inicio del viaje y la fecha de inicio del motivo de la cancelación.
- 3) Esta norma de valoración sirve de base para calcular la pérdida sufrida por el asegurado debido a las disposiciones contractuales previstas por la agencia de viajes para las cancelaciones (doble, es el texto 2). **Si el asegurado cancela el viaje después de la fecha en que haya tenido conocimiento del motivo que le impide volar, no se le reembolsarán los gastos adicionales facturados.**

El equipo médico de HMR comprobará en cada caso si el alcance y/o la gravedad de la enfermedad o el accidente son motivo suficiente para la cancelación del viaje, así como la fecha de inicio del viaje y la fecha de inicio del motivo de la cancelación.

EXCLUSIONES APLICABLES A ESTA COBERTURA DE SEGURO.

Por lo general, se excluyen de la anulación de un viaje las causas derivadas de lo siguiente:

- 1) **El consumo de alcohol, drogas y estupefacientes, excepto los recetados por un médico y tomados con un fin específico.**
- 2) **Trastornos psicológicos, mentales o nerviosos que requieran un ingreso hospitalario no superior a 7 días.**
- 3) **Los actos intencionados y la negligencia del asegurado, como las lesiones autoinfligidas, el suicidio o el intento de suicidio.**
- 4) **Accidentes derivados de la participación en apuestas, concursos, torneos, duelos y peleas (salvo en casos de legítima defensa).**
- 5) **Epidemias, cuarentena, contaminación y desastres naturales.**
- 6) **Guerra civil, declarada o no, levantamientos, disturbios, atentados terroristas, así como el incumplimiento deliberado de las prohibiciones oficiales.**
- 7) **Cualquier efecto de una fuente radiactiva, biológica o química.**
- 8) **La falta o la imposibilidad de vacunarse y la imposibilidad médica de seguir el tratamiento necesario para viajar a determinados países.**
- 9) **La no presentación, por cualquier motivo, de los documentos necesarios para viajar; incluidos los pasaportes, visados, billetes de transporte o documentos de identidad.**
- 10) **Partos y complicaciones del embarazo a partir del séptimo mes de gestación.**
- 11) **Consultas o reconocimientos médicos, revisiones periódicas, sesiones de rehabilitación, curas y tratamientos de belleza.**
- 12) **Si el motivo del tratamiento hospitalario o del reposo en cama por accidente o enfermedad grave cesa antes de los 7 días anteriores al inicio del viaje.**
- 13) **Los actos intencionados y la negligencia del asegurado, como las lesiones autoinfligidas, el suicidio o el intento de suicidio.**

- 14) Si el asegurado o un miembro de su familia no puede iniciar el viaje, entrar en el país de destino, continuar el viaje o finalizarlo debido a medidas de cuarentena o restricciones de contacto o salida al exterior ordenadas oficialmente a nivel local (por ejemplo, un complejo de apartamentos), regional (por ejemplo, barrios, poblaciones o comarcas) o suprarregional (que afecte a más de una población, comarca).

2 SERVICIOS DE ASISTENCIA.

DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES INCLUIDAS.

- 1) **Repatriación médica o repatriación en caso de enfermedad o accidente del asegurado que se encuentra en el extranjero.**

En caso de que el asegurado caiga enfermo en el extranjero o sufra un accidente durante el viaje asegurado, el equipo médico de HMR decidirá la mejor forma de actuar, en función de la gravedad y la urgencia del caso. Organizará los contactos necesarios entre su propio equipo médico y el equipo médico que atiende al asegurado para garantizar una asistencia médica adecuada.

En caso de enfermedad urgente y grave del asegurado y en función de la valoración del equipo médico de HMR en contacto con el médico que atiende al asegurado y a sus familiares, y teniendo en cuenta lo que sea médicamente necesario, decidirá su traslado en ambulancia y lo organizará desde el lugar donde se encuentre el asegurado hasta el hospital más cercano o el más adecuado para su estado de salud, o hasta su lugar de residencia si no requiere hospitalización. Si el transporte no puede realizarse hasta un lugar cercano al lugar de residencia, HMR se encargará a su vez del transporte posterior hasta el lugar de residencia del asegurado. HMR sólo pagará el transporte de vuelta del asegurado a su lugar de residencia si esto resulta médicamente necesario.

En el caso de enfermedades que no justifiquen el transporte de regreso, se facilitará el transporte por el medio más adecuado hasta el lugar donde pueda prestarse la asistencia necesaria.

Además, HMR organizará el transporte de regreso del asegurado y de un acompañante asegurado o de un familiar asegurado (cónyuge, parientes consanguíneos en línea ascendente o descendiente, hermano, hermana) si, por motivos médicos cuya gravedad debe evaluar el equipo médico de HMR, el asegurado pierde el medio de transporte previsto para su regreso a su residencia permanente. En este caso, es necesario que el asegurado llame previamente al centro de asistencia de HMR y solicite asistencia para sus necesidades médicas.

HMR abonará los gastos adicionales de un acompañante asegurado que sea miembro de la familia (cónyuge, parientes consanguíneos en línea ascendente o descendiente, hermano, hermana) en la medida en que el medio de transporte inicialmente previsto para su regreso no pueda utilizarse debido al transporte médico del asegurado.

Si el asegurado se ha recuperado y él y sus familiares asegurados (cónyuge, parientes consanguíneos en línea ascendente o descendiente, hermano, hermana) o el acompañante asegurado desean continuar su viaje y su estado de salud lo permite, HMR se hará cargo de la organización de su transporte hasta el lugar de destino, siempre que los costes de este trayecto no sean superiores a los del regreso a su residencia permanente. **No obstante, los gastos derivados de la enfermedad del asegurado no están cubiertos si este decide continuar hasta el destino de su viaje.**

- 2) **Gastos de transporte de regreso y alojamiento de un familiar o acompañante.**

En caso de que el equipo médico de HMR prevea una estancia hospitalaria del asegurado durante un periodo superior a 5 días, 3 días en el caso de menores o discapacitados, y **siempre que el asegurado esté solo**, HMR cubrirá lo siguiente:

- Un billete de ida y vuelta en vuelos de clase turista o viajes en tren de primera clase para que una persona acompañe al asegurado.
- El coste de la estancia en un hotel de un familiar o acompañante que viaje con el asegurado hasta un máximo de 250 € por día durante un máximo de 10 días.

- 3) **Repatriación del asegurado difunto desde el extranjero.**

En caso de defunción del asegurado, HMR asumirá:

- El coste del transporte del difunto desde el lugar de la defunción en el extranjero hasta el lugar del entierro.
- El coste del equipo necesario para el transporte, **con un límite máximo de 10.000 €.**
- HMR se hará cargo de los gastos adicionales de transporte de los familiares asegurados (cónyuge, parientes consanguíneos en línea ascendente o descendiente, hermano, hermana) o de un acompañante coasegurado en la medida en que el medio de transporte inicialmente previsto para su regreso no pueda utilizarse debido a la repatriación del asegurado.

- 4) **Gastos médicos en el extranjero.**

HMR abonará o reembolsará los gastos médicos, quirúrgicos y farmacéuticos incurridos y las estancias hospitalarias, es decir, los gastos incurridos y causados **durante un viaje al extranjero hasta un máximo de 10.500 €.**

En cualquier caso, los gastos se cubrirán previa actuación de la Seguridad Social o de cualquier otro organismo que esté obligado a prestar asistencia y cuyos datos el asegurado está obligado a transmitir a la aseguradora.

El asegurado debe llevar encima la Tarjeta Sanitaria Europea cuando viaje por Europa. Para viajar a otros países con los que existe un convenio de seguridad social, el asegurado debe llevar encima el formulario correspondiente.

- 5) **Transmisión de mensajes urgentes.**

Derivados de las garantías pactadas en el presente contrato, transmitidos a través del centro de atención con personal las 24 horas del día, o realizados directamente por el asegurado. Si es el propio asegurado quien lo transmite directamente, **HMR sólo pagará los gastos en que haya incurrido el asegurado en relación con la transmisión antes de la presentación de la factura y de la prueba que acredite la urgencia del mensaje.**

- 6) **Retraso en la salida del medio de transporte.**

Si la salida del medio de transporte público elegido por el asegurado para viajar se **retrasa al menos 12 horas**, la aseguradora le reembolsará, previa presentación de las facturas, los gastos de hotel, manutención y transporte ocasionados durante el periodo de espera y desembolsados hasta la salida del medio de transporte, hasta un máximo de 250 €, con las siguientes limitaciones:

Para tramitar el pago es necesario presentar justificantes, emitidos por la empresa de transporte público en cuestión, que acrediten el retraso. Esta indemnización se abonará si no ha sido asumida por la empresa de transporte.

Se excluyen los gastos incurridos en un lugar distinto al del retraso.

Esta prestación no cubre las cancelaciones de la salida del medio de transporte, es decir, la no realización del servicio de transporte programado para el que se había hecho al menos una reserva.

- 7) **Compensación por la pérdida de conexiones debido al retraso del servicio de transporte.**

Si, como consecuencia de un retraso en la llegada del transporte público a un aeropuerto en el que el asegurado debe tomar un vuelo de conexión para continuar su viaje, el asegurado pierde esta conexión o no puede llegar a tiempo antes de la salida, la compañía

indemnizará al asegurado, previa presentación de facturas y a su discreción, también por los gastos de hotel y manutención ocasionados durante la espera del siguiente vuelo de conexión, o también por un billete para una nueva conexión con el destino o el regreso al punto de partida, hasta un importe de 250 €.

Para tramitar el pago es necesario presentar justificantes, emitidos por la empresa de transporte público en cuestión, que acrediten el retraso, así como facturas originales que acrediten los costes incurridos.

Esta indemnización se abonará si no ha sido asumida por la empresa de transporte.

Para tramitar el pago es necesario presentar justificantes, emitidos por la empresa de transporte público en cuestión, que acrediten el retraso, así como facturas originales que acrediten los costes incurridos.

Esta indemnización se abonará si no ha sido asumida por la empresa de transporte.

Además de las exclusiones aplicables a todas las coberturas con garantía de asistencia que se describen a continuación y a este seguro, también se excluye de la cobertura de este seguro lo siguiente:

- La no vacunación o la incapacidad de vacunarse, y la imposibilidad de seguir el tratamiento médico necesario para viajar a determinados países.
- No presentar, por cualquier motivo, los documentos de viaje necesarios, como pasaportes, visados, billetes o tarjetas.

8) Adelanto de una fianza judicial fuera del país de residencia permanente.

HMR abonará, hasta un máximo de 13.000 €, la fianza exigida por la legislación del país para liberar al asegurado en caso de que haya sido procesado como consecuencia de un accidente de tráfico del que se le considere responsable.

HMR se reserva el derecho a exigirle una garantía o un aval al asegurado para garantizar el reembolso del adelanto.

El asegurado está obligado a reembolsarle a HMR el importe del adelanto de la fianza en un plazo de tres meses desde que se reclame su reembolso.

Si el importe de la fianza le ha sido reembolsado al asegurado por las autoridades del país antes de que expire el plazo de tres meses, el asegurado deberá reembolsárselo a HMR sin dilación. En el caso de que el adelanto de la fianza no le haya sido reembolsado al asegurado en el plazo de tres meses, HMR se reserva el derecho a reclamar, además de la citada cantidad, los gastos e intereses permitidos por la legislación vigente.

9) Servicio de peluches para viajes de vacaciones

Si el hijo/a del asegurado se olvida accidentalmente el peluche en su casa, HMR organizará su transporte hasta el destino de las vacaciones, de acuerdo con el asegurado, si es posible, y correrá con los gastos correspondientes.

EXCEPCIONES APLICABLES A LA PRESENTE COBERTURA DE SEGURO

Por lo general, se excluyen todas las prestaciones que no hayan sido solicitadas previamente por HMR o que hayan sido organizadas directamente por el asegurado sin la intervención de la aseguradora, salvo aquellas debidas a fuerza mayor o imposibilidad material, que deberán ser probadas en cada caso.

Las excepciones indicadas a continuación se aplican a todas las prestaciones que forman parte de la garantía de repatriación médica.

- 1) **Enfermedades, accidentes o defunciones derivados del consumo de alcohol, drogas o estupefacientes, excepto los recetados por un médico y tomados de acuerdo con una prescripción médica.**
- 2) **Los actos intencionados y la negligencia del asegurado, así como las lesiones autoinfligidas, el suicidio o el intento de suicidio.**
- 3) **Los siniestros derivados de guerras declaradas o no declaradas, disturbios o acontecimientos similares, salvo que el asegurado haya sido sorprendido por el inicio del conflicto estando en el extranjero. En este caso, la cobertura del seguro finaliza 14 días después del inicio del conflicto.**
- 4) **Los efectos causados por una fuente radiactiva, biológica o química.**
- 5) **Los daños causados por terremotos, maremotos, inundaciones excepcionales, erupciones volcánicas, epidemias, cuarentenas, huracanes, impactos de meteoritos y caídas de cuerpos celestes, y atentados terroristas.**
- 6) **Se excluyen las actividades relacionadas con el tiro con cerbatana, el tiro con arco, los globos aerostáticos, el windsurf, el kitesurf, la vela, la pesca, el golf, la bicicleta de montaña, el piragüismo, el senderismo, la orientación y la equitación, los quads, los recorridos en coche con tracción a las cuatro ruedas, el karting, la motonáutica, el senderismo, el paintball, las motos acuáticas, los vuelos en ultraligero, helicóptero, el esquí acuático, el ultratubo y el bus bob, el rafting, el parapente, el rafting en canoa, el hidrospeed, el paracaidismo, el senderismo con raquetas de nieve.**
Se excluye la práctica de deporte profesional remunerada o no, ya sea en competición o en entrenamiento preparatorio, así como el barranquismo, el descenso de barrancos, el puenting, el alpinismo, la escalada, el montañismo, el buceo, la espeleología y cualquier otra actividad considerada de alto riesgo. Además, se excluyen las expediciones deportivas por mar, montaña o desierto. Se excluyen los accidentes de esquí, salvo que se haya contratado un seguro de esquí.
- 7) **Accidentes de esquí fuera de pista o en zonas pobladas.**
- 8) **Se excluyen todos los viajes con fines terapéuticos.**
- 9) **La búsqueda y el rescate de personas en el mar, en la montaña o en zonas desérticas.**
- 10) **El coste del entierro de un difunto excluye el funeral, las ceremonias y las funerarias.**
- 11) **De acuerdo con la garantía 1, los gastos ocasionados como consecuencia de una enfermedad o accidente de la que el asegurado no se haya recuperado en el momento de realizar el viaje o de continuarlo, o que esté contraindicada para dicho viaje según la valoración del equipo médico de HMR.**
- 12) **Repatriación o traslado como consecuencia de una enfermedad mental que, a juicio del equipo médico de HMR, requiere un ingreso en un hospital de menos de 24 horas. Además de las exclusiones generales anteriores (epígrafes 1 y 12 incluidos), para la prestación GASTOS MÉDICOS también se aplican las siguientes exclusiones:**
- 13) **Reconocimientos de enfermedades previamente conocidas.**
- 14) **Costes de curas termales, fototerapia o tratamientos de belleza.**
- 15) **Costes de prótesis, implantes y material ortopédico, costes de rehabilitación y fisioterapia.**
- 16) **Gastos de vacunación y tratamiento odontológico.**
- 17) **Gastos que se produzcan después de la finalización de las fechas de viaje.**
- 18) **Gastos de anticonceptivos o aborto voluntario.**

- 19) **Gastos de medicina preventiva.**
- 20) **Gastos que estén contraindicados para la enfermedad del asegurado según el equipo médico de HMR.**
- 21) **Gastos médicos desembolsados a una distancia inferior a 30 kilómetros del lugar de residencia del asegurado (15 kilómetros en las islas).**
- 22) **Gastos derivados de cualquier enfermedad crónica o complicaciones del embarazo.**
- 23) **Gastos derivados de los tratamientos iniciados en el país de origen.**
- 24) **Gastos médicos derivados de cualquier enfermedad o desequilibrio mental.**
- 25) **Gastos derivados de una enfermedad preexistente, conocida o no por el asegurado.**

3 SEGURO DE EQUIPAJE

DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES INCLUIDAS.

- 1) **El equipaje de viaje/deporte está asegurado contra lo siguiente:**
 - El robo, entendido como la sustracción de bienes muebles ajenos contra la voluntad del asegurado, mediante conductas que impliquen violencia o intimidación hacia las personas o el uso de la fuerza sobre los bienes.
 - La destrucción total o parcial por parte de una empresa de transporte público de pasajeros en tránsito.
 - La pérdida en tránsito por parte de una empresa de transporte público de pasajeros.

En caso de destrucción total o parcial del equipaje de viaje/deportivo y también en caso de pérdida en tránsito por parte de una empresa de transporte, la aseguradora complementará la indemnización que es responsabilidad de la empresa de transporte y que esta ya haya abonado **hasta un importe total de 2.000 € por persona. Dicha indemnización máxima se aplicará a todos los siniestros sufridos por el asegurado durante el periodo acordado de cobertura del seguro.**

- 2) **Se puede reembolsar el importe de la compra de artículos de primera necesidad en caso de retraso de al menos 12 horas hasta la entrega del equipaje facturado en el viaje de ida, con un límite máximo de 500 €. Los productos básicos son todos aquellos que sirven para la higiene personal y el vestido necesarios. Esta indemnización no puede sumarse a la que se abona por el robo o la pérdida del equipaje de viaje o deportivo en el transporte público. El asegurado debe presentar los recibos de compra correspondientes y la prueba del retraso.**
- 3) **El envío de objetos robados, perdidos o extraviados al lugar de residencia del asegurado está asegurado.** HMR organizará el envío y correrá con los gastos derivados del mismo.

CÁLCULO DE LA INDEMNIZACIÓN.

La indemnización se calcula en función del valor real de los bienes dañados, es decir, el valor que tenían los bienes afectados por los daños en el momento anterior a que éstos se produjeran. Se calcula deduciéndole al valor del artículo nuevo (el precio de venta del artículo asegurado cuando era nuevo), la depreciación por antigüedad, uso y desgaste. La indemnización no superará el importe del daño sufrido ni tendrá en cuenta los daños indirectos.

Sin perjuicio de lo antedicho, la indemnización máxima para el conjunto de los objetos de valor será del 50 % de la suma asegurada indicada con anterioridad, teniendo en cuenta lo que se expone a continuación:

- Las joyas, los objetos de metales preciosos, las perlas y los relojes solo están asegurados contra el robo y únicamente si los lleva puestos el asegurado o si los guarda en la caja fuerte de un hotel.
- Las fotografías, películas, grabaciones o reproducciones de sonido o imagen, así como los accesorios y las prendas de piel, solo están asegurados contra el robo si el asegurado los lleva encima o los guarda en un lugar seguro.

EXCEPCIONES APLICABLES A LA PRESENTE COBERTURA DE SEGURO

La garantía de equipaje no se aplica en la residencia principal o secundaria del asegurado.

- 1) **Robo, destrucción o pérdida de cualquier tipo:**
 - Causado intencionadamente por el asegurado por negligencia grave.
 - Como resultado de una decisión de las autoridades competentes durante guerras civiles declaradas o no declaradas, insurrecciones, revueltas o movimientos populares, huelgas, atentados terroristas o cualquier efecto de fuentes radiactivas, químicas o biológicas.
 - Como resultado de una mudanza.
- 2) **Robos cometidos por el personal del asegurado en el ejercicio de su actividad profesional.**
- 3) **Robo de bienes dejados en un lugar público sin supervisión.**
- 4) **Destrucción de la cosa debida a un defecto de la misma, su desgaste normal o natural, el derrame de líquidos, grasas, colorantes o ácidos que formen parte del equipaje asegurado.**
- 5) **Destrucción de cosas frágiles, cerámica, vidrio, porcelana y mármol.**
- 6) **Robo, pérdida, olvido o simple extravío de bienes.**
- 7) **Robos cometidos en el interior de un vehículo particular, salvo que se trate de un coche de alquiler.**
- 8) **Compra de bienes de consumo durante el viaje de regreso a la residencia permanente del asegurado.**
- 9) **Los daños causados por terremotos, maremotos, inundaciones excepcionales, erupciones volcánicas, epidemias, cuarentenas, huracanes, impactos de meteoritos y caídas de cuerpos celestes, y atentados terroristas.**

Se excluyen los siguientes conceptos/gastos:

- 1) **Documentos, tarjetas de identidad, tarjetas de crédito, tarjetas magnéticas, billetes de transporte, monedas, valores y llaves.**
- 2) **Rifles de caza, incluidos los accesorios.**
- 3) **Equipo profesional:**
- 4) **Instrumentos musicales, obras de arte, antigüedades, colecciones y mercancías.**
- 5) **Gafas, lentes de contacto, prótesis y productos ortopédicos de todo tipo.**
- 6) **Teléfonos y aparatos electrónicos y sus accesorios, salvo lo dispuesto en el apartado "Cuantía máxima de la indemnización" en lo relativo a las fotografías, películas, grabaciones de sonido o imagen o reproducciones.**
- 7) **Cualquier material informático.**

Obligaciones del asegurado en caso de hallazgo de sus bienes robados o perdidos:

- El asegurado debe informar por escrito a HMR en cuanto tenga conocimiento de los hechos.
- Si HMR todavía no le ha pagado, el asegurado debe tomar posesión de los objetos. HMR sólo abonará los gastos por posibles deterioros y por pérdidas parciales si están cubiertos por el seguro.
- Si HMR ya le ha pagado, el asegurado puede optar por renunciar a los objetos, en cuyo caso quedarán en posesión de HMR, o puede conservarlos y devolverle a HMR la indemnización recibida, deduciendo el deterioro o la pérdida parcial. Si el asegurado no decide hacer nada en el plazo de 15 días, HMR supondrá que el asegurado ha optado por renunciar a los artículos.

4 INDEMNIZACIÓN EN CASO DE INTERRUPCIÓN DEL VIAJE.

DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES CONTRACTUALES.

Salvo que se estipule algo distinto, el reembolso de los gastos de transporte, alojamiento y manutención que se indican a continuación se basa en la calidad del viaje asegurado. La franquicia en caso de siniestro es del 20 %, con un mínimo de 25 € por persona.

Si se ve obligado a interrumpir el viaje o si regresa del mismo con retraso, HMR le reembolsará los gastos adicionales del viaje de vuelta que se puedan demostrar. El seguro también cubre otros gastos adicionales causados directamente por ello, por ejemplo, los gastos de alojamiento y manutención. Si, a diferencia del viaje reservado, se hace necesario un viaje de vuelta en avión, solo se reembolsarán los gastos de un asiento en la clase de avión más sencilla. HMR reembolsará los gastos adicionales de alojamiento hasta el importe de la suma asegurada, pero como mínimo hasta 2.500 €, si

- una persona de riesgo que viaja con usted no puede ser transportada debido a un siniestro, o
- se produce un suceso de acuerdo con el apartado 3 del artículo 4.1 (enfermedad por COVID-19) o
- acontecimientos como avalanchas, desprendimientos de tierra, inundaciones, terremotos o huracanes en el destino de las vacaciones.

Si se cancela el viaje, HMR indemnizará por los servicios de viaje no disfrutados.

Si no se puede demostrar objetivamente el importe de los servicios de viaje individuales (por ejemplo, viajes combinados), HanseMerkur indemnizará por los días de viaje no disfrutados a prorrata de la duración total del viaje. La indemnización en este caso se calcula de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Días de viaje no disfrutados} \times \text{precio del viaje}}{\text{Duración original del viaje}} = \text{indemnización}$$

Los días de llegada y salida cuentan como días completos de viaje.

Si solo tiene asegurado el viaje o los billetes de avión para la ida y/o la vuelta, no hay cobertura de seguro para los servicios de viaje no disfrutados.

Si se ve obligado a interrumpir un viaje de ida y vuelta o un crucero, HMR le reembolsará los gastos de transporte necesarios para volver a reunirse con el grupo de viaje desde el lugar donde tuvo que interrumpir el viaje. Los costes totales en caso de interrupción del viaje solo pueden reconocerse hasta el importe de los costes que se habrían producido si el viaje se hubiera interrumpido prematuramente.

Se cubren los siguientes motivos de interrupción de la estancia:

1) Enfermedad grave o accidente con lesiones corporales graves.

Del asegurado o de los miembros de su familia conforme a los términos definidos en esta póliza.

Se entiende por enfermedad grave un cambio en el estado de salud, confirmado por un médico, que requiera una hospitalización o la necesidad de guardar cama y que, a juicio del equipo médico de HMR, exija el cese de todo tipo de actividad. Si la enfermedad afecta a miembros de la familia del asegurado, una enfermedad grave es aquella que requiere tratamiento hospitalario o conlleva un riesgo inminente de muerte.

La cobertura del seguro también se aplica si el asegurado o un miembro de su familia es sospechoso de estar infectado o contagiado por el coronavirus (COVID-19) y por este motivo

- se hace necesario un confinamiento doméstico (cuarentena) como resultado de una disposición oficial (por ejemplo, una orden) o la orden de un tercero justificado (por ejemplo, un médico) sobre la base de un fundamento jurídico (por ejemplo, un decreto) o
- el día del viaje de ida (inicio del viaje), el transporte o la entrada a la vivienda de alquiler asegurada es rechazada por terceros autorizados (por ejemplo, el personal del aeropuerto, el arrendador).

No se aplica la exclusión de la cobertura del seguro según la cláusula 5) de EXCLUSIONES.

Se entiende por accidente grave una lesión corporal no intencionada del asegurado que tiene causas externas, ha sido confirmada por un médico y requiere tratamiento hospitalario o la necesidad de reposo en cama, y que, según la evaluación del equipo médico de HMR, hace imposible el movimiento del asegurado por sus propios medios. Si el accidente afecta a miembros de la familia del asegurado, se considerará grave una enfermedad que requiera tratamiento hospitalario o que conlleve un riesgo inminente de muerte.

El aborto causado por enfermedades preexistentes o complicaciones del embarazo está cubierto si se produce una agravación durante la estancia. **Se excluyen los partos y las complicaciones del embarazo a partir del séptimo mes de gestación.**

2) **Del asegurado o de los miembros de su familia** conforme a los términos definidos en esta póliza.

3) **Daños graves en la vivienda propia o alquilada o en el lugar de trabajo causados por robo, incendio, inundación, explosión o desastre natural.** Los daños deben hacer que el alojamiento o la población sean inhabitables o debe existir un riesgo grave de que se produzcan daños importantes que hagan imprescindible su presencia.

En cualquier caso, es obligatorio que el seguro se haya contratado en el momento de confirmar la reserva del viaje, en el momento de firmar el contrato de alquiler del alojamiento o la reserva del hotel.

LÍMITE MÁXIMO DE LA INDEMNIZACIÓN

El límite de la indemnización se fija en el precio del viaje asegurado.

EXCLUSIONES.

En general, se excluyen del seguro las interrupciones de la estancia derivadas de lo siguiente:

- 1) **El consumo de alcohol, drogas y estupefacientes, excepto los recetados por un médico y tomados con un fin específico.**
- 2) **Trastornos psicológicos, mentales o nerviosos que requieran un ingreso hospitalario no superior a 7 días.**

- 3) Los actos intencionados y la negligencia del asegurado, así como las lesiones autoinfligidas, el suicidio o el intento de suicidio.
- 4) Accidentes derivados de la participación en apuestas, concursos, torneos, duelos y peleas (salvo en casos de legítima defensa).
- 5) Epidemias, cuarentena, contaminación y desastres naturales.
- 6) Guerra civil declarada o no declarada o guerra en el extranjero; insurrecciones, disturbios o atentados terroristas.
- 7) Cualquier efecto de una fuente radiactiva, química o biológica, así como el incumplimiento deliberado de las prohibiciones oficiales.
- 8) La falta o la imposibilidad de vacunarse y la imposibilidad médica de seguir el tratamiento necesario para viajar a determinados países.
- 9) Partos y complicaciones del embarazo a partir del séptimo mes de gestación.
- 10) Consultas o reconocimientos médicos, revisiones periódicas, sesiones de rehabilitación, curas y tratamientos de belleza.
- 11) Si el asegurado o un miembro de su familia no puede iniciar el viaje, entrar en el país de destino, continuar el viaje o finalizarlo debido a medidas de cuarentena o restricciones de contacto o salida al exterior ordenadas oficialmente a nivel regional (por ejemplo, barrios, poblaciones o comarcas) o suprarregional (que afecte a más de una población, comarca).
- 12) Si los gastos se deben a la normativa de entrada inmediatamente después de la entrada en el país de destino como consecuencia de medidas de cuarentena ordenadas por las autoridades. Además, HMR no indemnizará la cancelación de los servicios de viaje reservados que dejen de disfrutarse debido a estas medidas de cuarentena ordenadas oficialmente.

5 COBERTURA EN CASO DE PÉRDIDA DEL VUELO

DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES INCLUIDAS.

Si, como consecuencia de un retraso o accidente del transporte público en el que el asegurado se desplaza al aeropuerto para tomar el vuelo, lo pierde o no puede llegar a tiempo para el despegue, HMR le reembolsará al asegurado un nuevo billete de ida previa presentación de las facturas. Este billete debe garantizar una salida durante las 24 horas siguientes a la salida del vuelo perdido.

Si el siguiente vuelo de conexión posible no puede tomarse hasta el día siguiente, HMR indemnizará los costes de una noche de hotel (sin pensión), correspondiente al tipo y calidad reservados inicialmente, en un hotel cercano.

El límite máximo de indemnización es el precio del billete que el asegurado compró a la compañía aérea y no pudo utilizar.

Para tramitar el pago es necesario presentar justificantes, emitidos por la empresa de transporte público en cuestión, que acrediten el retraso, así como las facturas originales del billete del vuelo perdido y del nuevo billete adquirido.

Esta indemnización se abonará si no ha sido asumida por la empresa de transporte.

En cualquier caso, es obligatorio que el seguro se haya contratado en el momento de la confirmación de la reserva del vuelo.

EXCEPCIONES APLICABLES A LA PRESENTE COBERTURA DE SEGURO

Por lo general, se excluyen todas las prestaciones que no hayan sido solicitadas previamente por la aseguradora o que hayan sido organizadas directamente por el asegurado sin la intervención de la aseguradora, salvo aquellas debidas a fuerza mayor o imposibilidad material, que deberán ser probadas en cada caso.

Por lo general, lo siguiente se excluye del seguro:

- 1) Actos intencionados y negligentes del asegurado.
- 2) Siniestros derivados de guerras declaradas o no declaradas, disturbios, conmoción civil o acontecimientos similares.
- 3) Los efectos causados por una fuente radiactiva, biológica o química.
- 4) Los daños causados por terremotos, maremotos, inundaciones excepcionales, erupciones volcánicas, epidemias, cuarentenas, huracanes, impactos de meteoritos y caídas de cuerpos celestes, y atentados terroristas.
- 5) La falta o la imposibilidad de vacunarse y la imposibilidad médica de seguir el tratamiento necesario para viajar a determinados países.
- 6) La no presentación, por cualquier motivo, de los documentos necesarios para viajar; incluidos los pasaportes, visados, billetes de transporte o documentos de identidad.
- 7) Se excluyen todas las reclamaciones de indemnización a los transportistas debidas a desviaciones imprevistas del itinerario previsto causadas por el asegurado.

6 SEGURO DE TRASBORDO

DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES INCLUIDAS.

En el caso de las reservas de vuelo con trasbordo, HMR indemnizará si el vuelo de conexión reservado originalmente no puede tomarse debido a un retraso del vuelo anterior de más de 2 horas. El requisito es

- que los vuelos se realicen con una compañía aérea autorizada y registrada por el Estado,
- que se realice de acuerdo con un horario generalmente accesible, publicado en los tabloneros de anuncios del aeropuerto.

En caso de siniestro, HMR indemnizará los gastos de la nueva reserva del vuelo de conexión, de acuerdo con el tipo y la calidad del viaje asegurado originalmente reservado, hasta un importe de 400 €.

Si el siguiente vuelo de conexión posible no puede tomarse hasta el día siguiente, HMR indemnizará los costes de una noche de hotel (sin pensión), en un hotel cercano, por un importe máximo de 50 €.

VI. DECLARACIÓN DEL ASEGURADO

El asegurado declara que CONOCE y ACEPTA el contenido de las condiciones de la sección general de su póliza de seguro, que le han sido entregadas, y muestra su plena conformidad con las mismas. Además, ACEPTA EXPRESAMENTE tanto las cláusulas limitativas del riesgo asegurado como las cláusulas limitativas y excluyentes que han sido claramente expuestas, así como la Política de privacidad, que forma parte del apartado de información al asegurado.

VII. ÓRGANOS DE ARBITRAJE

Nos gustaría llamar su atención en este punto sobre la posibilidad de resolución extrajudicial de conflictos.

En lo que respecta a los seguros de enfermedad y de dependencia, la pertenencia voluntaria de HanseMerkur a la Verband der Privaten Krankenversicherung e.V. (Asociación de Compañías Privadas de

Seguros de Enfermedad) significa que, de acuerdo con los estatutos, HanseMerkur participa en los procedimientos de resolución de conflictos ante una junta de arbitraje de consumidores.

Defensor del Pueblo

Seguro privado de asistencia sanitaria y de enfermería

Apartado de correos 060222

DE-10052 Berlín

Línea directa: +49 1802 550 444

Fax: +49 30 204 589 31

Puede encontrar más información en Internet:
www.pkv-ombudsmann.de.

Para los demás ramos de seguros, la participación se basa en la adhesión voluntaria al Versicherungsombudsmann e.V. (defensor del pueblo de los seguros).

Versicherungsombudsmann e.V.

Apartado de correos 080 632

DE-10006 Berlín

Teléfono: +49 800 3696000

Fax: +49 800 3699000

Correo electrónico: Beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Puede encontrar más información en Internet en
www.versicherungsombudsmann.de.

También nos gustaría llamar su atención sobre la posibilidad de la resolución extrajudicial de conflictos en línea. La Comisión Europea ha habilitado una plataforma en línea para este fin, a la que puede acceder a través del siguiente enlace:
www.ec.europa.eu/consumers/odr.

También nos gustaría llamar su atención sobre la posibilidad de resolución extrajudicial de conflictos en línea. La Comisión Europea ha habilitado una plataforma en línea para este fin, a la que puede acceder a través del siguiente enlace:
www.ec.europa.eu/consumers/odr.