



# ASISTENCIA

Nota informativa

## Sus garantías

El presente Aviso tiene por objeto describir las garantías de las que usted se beneficia en virtud del seguro suscrito en su nombre por el Tomador ante el Asegurador.

### ¿Cómo hacer valer las garantías del seguro?

A través del sitio web: <https://assures.neat.eu>

O, en su defecto, por correo electrónico: [care@neat.eu](mailto:care@neat.eu)

O por teléfono: +33 9 78 45 53 50 \*

\*destinado principalmente a información y seguimiento de expediente

### ¿Cómo hacer efectivas las garantías de asistencia?

**SERVICIO DE ASISTENCIA : Vyv Assistance**

**Por teléfono al +33 9 78 45 53 50**

Recuerde reunir la siguiente información que le será solicitada en el momento de su llamada:

- Su número de reserva o número de adhesión al seguro,
- Su nombre y apellidos,
- El número de teléfono o correo electrónico en el que podamos contactarle,
- El motivo de su declaración.

En la primera llamada, se le comunicará un número de expediente. Deberá recordarlo sistemáticamente en todas las comunicaciones posteriores con nuestro Servicio de Seguros.

# Preámbulo

El **contrato de Asistencia** es un contrato colectivo de seguro con adhesiones individuales y facultativas (n.º 283882):

- **Suscrito por NEAT** (en lo sucesivo denominado el «Corredor Gestor» o «Neat»), sociedad de correduría de seguros, sociedad por acciones simplificada con un capital social de 77 610,25 €, con domicilio social en 16 Place des Quinconces, 33000 BORDEAUX, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de Bordeaux con el número 913 675 581, y en el ORIAS con el número 22004644, con Responsabilidad Civil Profesional y Garantía Financiera conformes a los artículos L512-6 y L512-7 del Código de Seguros,
- **Ante el Asegurador HELVETIA Global Solutions Ltd** (en lo sucesivo denominado el «Asegurador» o «Helvetia»), sociedad anónima de derecho liechtensteiniano, con domicilio social en Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principado de Liechtenstein, con número FL-0002.191.766-9, autorizada como empresa de seguros por la Autoridad de Supervisión de los Mercados Financieros del Principado de Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia está autorizada para ejercer actividades de seguro en Francia en régimen de libre prestación de servicios notificado a la ACPR (ID Refassu: 224324). Helvetia está sometida al control de la FMA Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Principado de Liechtenstein,
- **Distribuido por OPTION WAY**, sociedad anónima con un capital de 233 187 €, con domicilio social en Parc Haute Technologie, Font de l'Orme, avenida Maurice Donat, 06250 Mougins Sophia Antipolis, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de Grasse con el número 752 774 521.

El Contrato es gestionado por NEAT para las garantías de seguro. El Contrato es ejecutado por VYV IA para las garantías de asistencia.

# ¿Qué trámites deben realizarse en caso de siniestro?

## 1. LOS PLAZOS A RESPETAR:

La declaración de siniestro deberá remitirse a **NEAT** dentro de los 5 días laborables, salvo en caso fortuito o de fuerza mayor.

## 2. ¿DÓNDE DECLARAR SU SINIESTRO?

A través del sitio web: <https://assures.neat.eu>

O, en su defecto, por correo electrónico: [care@neat.eu](mailto:care@neat.eu)

Salvo en caso de fuerza mayor o caso fortuito, si el Beneficiario no respeta los plazos de declaración del Siniestro indicados anteriormente y si el Asegurador demuestra que dicho retraso le ha causado un perjuicio, el Beneficiario podrá ser privado de su derecho a la garantía (artículo L 113-2 del Código de Seguros).

## 3. LAS FORMALIDADES A CUMPLIR

De conformidad con el artículo 1353 del Código Civil, corresponde al Beneficiario demostrar que cumple las condiciones de validez de la garantía. Cualquier solicitud que no esté respaldada por los elementos e informaciones suficientes para acreditar la materialidad de los hechos podrá ser rechazada.

Para toda declaración de siniestro, se le solicitará:

- Su factura de compra
- Un documento de identidad
- Un número de cuenta bancaria (RIB/IBAN)

Y cualquier documento que justifique el motivo de la garantía que desee hacer valer.

## 4. INICIO Y CESE DE LAS GARANTÍAS

Las garantías de Cancelación surten efecto el día de la suscripción (ya sea en el momento de la reserva, o en los 7 días siguientes a la misma). Finalizan el día de la salida hacia el lugar de estancia.

El período de validez de las demás garantías corresponde a las fechas de estancia indicadas en la factura emitida por el organizador de viajes, con una duración máxima de 90 días consecutivos.

## 5. ¿DÓNDE SE APLICAN LAS GARANTÍAS?

Las garantías se aplican en **todo el mundo**.

# Índice

<b>Preámbulo .....</b>	<b>3</b>
<b>¿Qué trámites deben realizarse en caso de siniestro? .....</b>	<b>4</b>
<b>Cuadro de garantías .....</b>	<b>6</b>
<b>SUS GARANTÍAS DE SEGURO.....</b>	<b>9</b>
<b>I. Definiciones comunes .....</b>	<b>9</b>
<b>II. Descripción de las garantías de seguro .....</b>	<b>12</b>
<b>III. Las exclusiones generales .....</b>	<b>15</b>
<b>IV. Disposiciones comunes .....</b>	<b>16</b>
<b>SUS GARANTÍAS DE ASISTENCIA .....</b>	<b>21</b>
<b>I. Definiciones comunes .....</b>	<b>21</b>
<b>II. Descripción de las garantías de asistencia .....</b>	<b>22</b>
<b>III. Limitaciones del compromiso de VYV IA .....</b>	<b>34</b>
<b>IV. Exclusiones de la asistencia a las personas y de la asistencia complementaria a las personas .....</b>	<b>35</b>
<b>V. Las normas de funcionamiento de las prestaciones de asistencia .....</b>	<b>36</b>
<b>VI. Las condiciones de reembolso de las garantías de Asistencia.....</b>	<b>38</b>
<b>VII. Exclusiones comunes al conjunto de las garantías .....</b>	<b>39</b>
<b>VIII. Disposiciones comunes.....</b>	<b>40</b>

## Cuadro de garantías

Equipajes – Efectos Personales		
Coberturas	Límites (importes IVA incluido)	Franquicias y siniestros máx.
Pérdida, robo o daños de los equipajes asegurados ( <u>con</u> presentación de justificantes de compra)	1 500 € por persona / 7 500 € por siniestro	50 € por equipaje
Pérdida, robo o daños de los equipajes asegurados ( <u>sin</u> presentación de justificantes de compra)	150 € a tanto alzado por persona	Sin franquicia
Robo caracterizado de objetos de valor	500 € por persona	50 € por persona
Robo caracterizado de objetos personales	1 000 € por persona	50 € por persona
Gastos de reexpedición de documentos oficiales en caso de robo	200 € por persona	Sin franquicia
Retraso en la entrega de equipajes superior a 24 horas	150 € por persona	Sin franquicia
Servicios de asistencia		
Coberturas	Límites (importes IVA incluido)	Franquicias y siniestros máx.
A/ Consejos de viaje e informaciones médicas 24h/24	Gastos reales	Sin franquicia
B/ Repatriación o transporte sanitario (incluido en caso de COVID)	Gastos reales	Sin franquicia
C/ Repatriación de las personas acompañantes	Billete de regreso + Taxi de enlace Límite: 10.000 €	Sin franquicia
D/ Repatriación de los menores de 18 años	Billete de regreso + Taxi de enlace Límite: 10.000 €	Sin franquicia

<b>E/ Visita de un familiar</b>	Billete de ida y vuelta + Gastos de hotel 150 € por noche y por persona / Máx. 10 noches Límite: 5.500 €	Sin franquicia
<b>F/ Prolongación de la estancia</b>	Gastos de hotel 150 € por noche y por persona / Máx. 10 noches	Sin franquicia
<b>G/ Continuación del viaje</b>	<b>Billete de regreso + Taxi de enlace</b>	<b>Sin franquicia</b>
<b>GASTOS MÉDICOS FUERA DEL PAÍS DE RESIDENCIA</b>		
<b>Europa y países mediterráneos</b>	75.000 €	250 € por persona
<b>Resto del mundo</b>	150.000 €	250 € por persona
<b>Tratamientos dentales de urgencia / Prueba COVID</b>	250€ / 150€	Sin franquicia
<b>ANTICIPO DE GASTOS MÉDICOS FUERA DEL PAÍS DE RESIDENCIA</b>		
<b>Europa y países mediterráneos</b>	75 000€	250 € por persona
<b>Resto del mundo</b>	150 000€	250 € por persona
<b>Envío de medicamentos</b>	1 000€	Sin franquicia
<b>Envío de prótesis</b>	500€	Sin franquicia
<b>REPATRIACIÓN DEL CUERPO</b>		
<b>Repatriación del cuerpo</b>	20 000€	Sin franquicia
<b>Gastos funerarios necesarios para el transport</b>		
<b>Gastos de féretro o urna</b>	2 500€	Sin franquicia
<b>Formalidades de defunción y reconocimiento del cuerpo</b>	Billete de ida y vuelta + Gastos de hotel 150 € por noche / Máx. 4 noches Límite: 5.000 €	Sin franquicia
<b>REGRESO ANTICIPADO</b>		
<b>En caso de hospitalización o fallecimiento de un miembro de la familia</b>	Billete de regreso Máx. 750 € + Taxi de enlace	Sin franquicia
<b>En caso de siniestro en el domicilio</b>		
<b>Regreso imposible</b>	Máx. 150 € por noche y 5 noches máx.	<b>1 noche</b>
<b>Conductor de sustitución</b>	Billete de transporte o Conductor Límite: 5.000 €	Sin franquicia
<b>Documentos oficiales</b>	Gastos de envío / Máx. 500 €	Sin franquicia

<b>ASISTENCIA JURÍDICA EN EL EXTRANJERO</b>		
<b>Anticipo de fianza pena</b>	10 000€	Sin franquicia
<b>Honorarios de abogado</b>	5 000€	Sin franquicia
<b>GARANTÍA ASISTENCIA COVID</b>		
<b>Suspensión de estancia</b>	lojamiento hasta el día del regreso posible, con 150 € por noche (Máx. 10 noches).	Pas de franchise
<b>Regreso diferido</b>		
<b>Consecuencias de una cuarentena</b>		
	Cobertura limitada a 750 €	
<b>GARANTÍA ASISTENCIA DE RESCATE</b>		
<b>Gastos de búsqueda y rescate en mar y montaña</b>	4 500€	Sin franquicia
<b>Gastos de rescate en pista</b>	4.500 € por persona / Máx. 9.000 € por siniestro	Sin franquicia
<b>Transmisión de mensaje urgente</b>	Gastos reales / Máx. 5.000 €	Sin franquicia
<b>Apoyo psicológico a raíz de una cuarentena</b>	2 consultas por siniestro / Máx. 5.000 €	Sin franquicia
<b>Apoyo psicológico en caso de repatriación</b>	2 consultas por siniestro / Máx. 5.000 €	Sin franquicia
<b>Cobertura de un abono telefónico local</b>	50 €	Sin franquicia
<b>Anticipo de fondos en el extranjero</b>	1.500 €	Sin franquicia
<b>ASISTENCIA COMPLEMENTARIA TRAS UNA REPATRIACIÓN ORGANIZADA POR EL ASISTENTE (En Francia)</b>		
<b>Contacto con un especialista tras un siniestro en el domicilio</b>	200€	Sin franquicia
<b>Cuidador de enfermo</b>	Máx. 20 horas	Sin franquicia
<b>Cuidado de niños</b>	Máx. 20 horas	Sin franquicia
<b>Entrega de medicamentos</b>	Gastos de entrega	Sin franquicia
<b>Apoyo pedagógico al menor</b>	15 horas por semana / Máx. 1 mes / Máx. 2.000 €	Sin franquicia
<b>Cuidado de animales domésticos</b>	Máx. 10 días / Máx. 2.000 €	Sin franquicia
<b>Asistencia doméstica</b>	10 horas repartidas en 4 semanas / Máx. 2.000 €	Sin franquicia
<b>Entrega de comidas y compras domésticas</b>	Gastos de entrega (máx. 15 días) / Máx. 500 €	Sin franquicia
<b>Confort hospitalario</b>	Alquiler de TV: 100 €	Sin franquicia



# SUS GARANTÍAS DE SEGURO

## I. Definiciones comunes

**Accidente corporal:**

Alteración brusca de la salud derivada de la acción repentina de una causa externa no intencional por parte de la víctima, constatada por una autoridad médica competente.

**Accidente corporal grave:**

Alteración brusca de la salud derivada de la acción repentina de una causa externa no intencional por parte de la víctima, constatada por una autoridad médica competente, que implique la emisión de una prescripción médica a favor del enfermo y suponga el cese de toda actividad profesional o, en defecto del ejercicio de una actividad profesional, de cualquier otra actividad elemental que deba realizarse en el marco de la vida cotidiana.

**Adherente/Asegurado:**

Toda persona física declarada por el Tomador en el marco de un contrato colectivo, denominada en lo sucesivo el Adherente o Asegurado, sobre la cual recaen los intereses del seguro y cuya identidad figura en el boletín de adhesión.

El Asegurado puede estar domiciliado en cualquier parte del mundo.

**Agencia de viajes:**

Sociedad autorizada para la distribución de productos de viaje y de la cobertura del presente contrato.

**Atentado:**

Todo acto de violencia que constituya un ataque criminal o ilegal contra personas y/o bienes en el país en el que usted se encuentre, con el fin de perturbar gravemente el orden público mediante intimidación y terror, y que haya sido objeto de difusión en los medios de comunicación.

Dicho “atentado” deberá estar registrado por el Ministerio de Asuntos Exteriores francés o el Ministerio del Interior. Si varios atentados tienen lugar el mismo día en el mismo país y las autoridades los consideran como una única acción coordinada, este acontecimiento se considerará como un único y mismo siniestro.

**Equipajes:**

Los sacos de viaje, maletas, baúles y su contenido, con exclusión de las prendas de vestir que lleve consigo.

**Lesión:**

Alteración brusca de la salud derivada de la acción repentina de una causa externa no intencional por parte de la víctima, constatada por una autoridad médica competente.

**Catástrofe natural:**

Intensidad anormal de un agente natural no derivada de la intervención humana. Fenómeno, tal como un terremoto, erupción volcánica, maremoto, inundación o cataclismo natural, que tenga como causa la intensidad anormal de un agente natural y reconocido como tal por los poderes públicos que, en tal caso, recomienden el regreso al país de residencia.

**COM:**

Por COM se entienden las Colectividades de Ultramar, es decir, la Polinesia Francesa, **Saint-Pierre-et-Miquelon**, Wallis y Futuna, Saint Martin y Saint-Barthélemy.

**Decadencia (pérdida del derecho a cobertura):**

Sanción contractual que le priva de toda garantía para el siniestro al que se aplica.

Desplazamiento garantizado/Estancia garantizada:

Viaje organizado por el Tomador y para el cual usted es Asegurado y ha abonado la prima correspondiente. La duración de validez de las garantías corresponde a las fechas de la estancia indicadas en la factura emitida, con una duración máxima de 90 días.

#### **DOM-ROM, COM y colectividades sui generis:**

Guadalupe, Martinica, Guayana Francesa, Reunión, Polinesia Francesa, San Pedro y Miquelón, Wallis y Futuna, Mayotte, San Martín, San Bartolomé, Nueva Caledonia.

#### **DROM:**

Por DROM se entienden los Departamentos y Regiones de Ultramar: Guadalupe, Martinica, Guayana, Reunión y Mayotte.

#### **Duración de las garantías:**

La duración de validez de la garantía corresponde a las fechas de estancia indicadas en la factura emitida por el organizador de viajes, con una duración máxima de 90 días consecutivos.

#### **Efectos de primera necesidad:**

Efectos de vestimenta y de aseo que le permiten hacer frente temporalmente a la indisponibilidad de sus efectos personales.

#### **Epidemia:**

Toda aparición y propagación de una enfermedad infecciosa contagiosa que afecta al mismo tiempo a un gran número de personas a escala nacional —incluidos coronavirus, gripe tipo A, fiebres hemorrágicas virales— y que esté reconocida por las autoridades sanitarias nacionales, objeto de una declaración de emergencia de salud pública o que conlleve una política de salud pública que implique medidas restrictivas y obligatorias en materia de circulación de la población y de tratamiento sanitario.

#### **Europa y países mediterráneos:**

Por «Europa y países mediterráneos» se entienden los viajes con destino a: Albania, Argelia, Alemania, Andorra, Austria, Baleares, Bielorrusia, Bélgica, Bosnia-Herzegovina, Bulgaria, Canarias, Chipre, Creta, Croacia, Dinamarca, Egipto, España, Estonia, Islas Feroe,

Georgia, Gibraltar, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Israel, Italia, Jordania, Letonia, Líbano, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Libia, Macedonia, Madeira, Malta, Marruecos, Mónaco, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumanía, Reino Unido, Federación de Rusia, San Marino, Cerdeña, Serbia, Sicilia, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia, Suiza, República Checa, Túnez, Turquía, Ucrania, Vaticano.

#### **Eventos garantizados en el seguro:**

Robo, destrucción, pérdida de equipajes, retraso en la entrega de equipajes

#### **Hecho generador:**

Los hechos generadores se desarrollan en la descripción de cada una de las garantías definidas a continuación y se aplican como consecuencia de eventos tales como accidente corporal, enfermedad súbita e imprevisible, fallecimiento de un Asegurado, complicación súbita e imprevisible durante una enfermedad.

#### **Francia:**

Francia metropolitana y Córcega.

#### **Franquicia:**

Parte del siniestro que queda a cargo del Asegurado prevista en el contrato en caso de indemnización a raíz de un siniestro. La franquicia puede expresarse en importe, en porcentaje, en días, en horas o en kilómetros.

#### **Hospitalización:**

Toda admisión en un establecimiento hospitalario que incluya al menos una noche. No se consideran hospitalización las cuarentenas organizadas en un entorno hospitalario.

#### **Inmovilización en el domicilio:**

Toda inmovilización en el domicilio por razones médicamente justificadas y probadas.

#### **Enfermedad grave:**

Alteración súbita e imprevisible de la salud constatada por una autoridad médica competente, que implique la emisión de una prescripción médica a favor del enfermo y suponga el cese de toda actividad profesional o, en defecto del ejercicio de una actividad profesional, de cualquier otra actividad elemental

que deba realizarse en el marco de la vida cotidiana.

**Máximo por siniestro:**

En el caso de que la garantía se aplique a favor de varios Asegurados víctimas de un mismo acontecimiento y asegurados en las mismas condiciones particulares, la garantía del Asegurador queda en todo caso limitada al importe máximo previsto para dicha garantía, cualquiera que sea el número de víctimas. En consecuencia, las indemnizaciones se reducen y se abonan proporcionalmente al número de víctimas.

**Miembros de la familia:**

Su cónyuge de derecho o de hecho, o cualquier persona unida a usted mediante un pacto civil de solidaridad (*Pacs*), sus ascendientes o descendientes o los de su cónyuge, sus suegros, cuñados, cuñadas, hermanos, hermanas, incluidos los hijos del cónyuge o pareja conviviente de uno de sus ascendientes directos, yernos, nueras, o los de su cónyuge. Deben estar domiciliados en el mismo país que usted, salvo estipulación contractual en contrario.

**Objetos personales:**

Cámaras fotográficas, videocámaras, teléfonos móviles, PDA, consolas de juegos portátiles, reproductores multimedia, ordenadores portátiles. Únicamente estarán cubiertos los objetos personales cuya fecha de compra sea inferior a 3 años.

**Objetos de valor:**

Perlas, joyas, relojes, pieles utilizadas, escopetas de caza, material de pesca con un valor de compra superior a 50 €.

**Pandemia:**

Epidemia que se desarrolla en un vasto territorio, superando las fronteras, y calificada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y/o por las autoridades públicas

locales competentes del país en el que se haya producido el siniestro.

**País de domicilio/País de residencia:**

Se considera domicilio el lugar de residencia principal y habitual del Asegurado. Las garantías se otorgan a los Asegurados domiciliados en cualquier parte del mundo. En caso de litigio, el domicilio fiscal constituye el domicilio.

**Cuarentena:**

Aislamiento de la persona, en caso de sospecha de enfermedad o de enfermedad confirmada, decidido por una autoridad local competente, con el fin de evitar un riesgo de propagación de dicha enfermedad en un contexto de epidemia o pandemia.

**Resto del mundo:**

Por «Resto del mundo» se entienden todos los países no incluidos en la definición de «Europa y países mediterráneos».

**Siniestro:**

Acontecimiento de carácter aleatorio susceptible de activar la garantía del presente contrato.

**Siniestro en el domicilio:**

Incendio, robo o daños por agua ocurridos en su domicilio durante su viaje.

**Tomador:**

Agencia de viajes que suscribe el contrato de seguro colectivo tanto en su propio nombre como en el de sus clientes.

**Territorialidad:**

Todo el mundo.

## II. Descripción de las garantías de seguro

### 1. Equipajes

#### a. Objeto y condiciones de la garantía

Le garantizamos, hasta el límite indicado en el Cuadro de Garantías, sus equipajes, objetos y efectos personales, llevados consigo o adquiridos durante su viaje, fuera de su lugar de residencia principal o secundaria, en caso de:

- robo,
- destrucción total o parcial,
- pérdida durante el transporte por parte de una empresa transportista.

#### **GASTOS DE REEXPEDICIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES**

Le reembolsamos los gastos de reexpedición de pasaportes, documento nacional de identidad, permiso de conducir, robados durante su viaje, hasta el límite indicado en el Cuadro de Garantías, a condición de que haya presentado denuncia inmediatamente ante las autoridades policiales más cercanas y haya realizado una declaración contra recibo en la Embajada de Francia o en el Consulado más próximo.

#### **RETRASO EN LA ENTREGA DE SUS EQUIPAJES**

En el caso de que sus equipajes personales no le sean entregados en el aeropuerto de destino (a la ida) y le sean devueltos con más de 24 horas de retraso, le reembolsamos, previa presentación de justificantes, los efectos de primera necesidad hasta el límite indicado en el cuadro de importes de garantías. No obstante, no podrá acumular esta indemnización con otras indemnizaciones de la garantía EQUIPAJES.

#### b. Compromiso máximo y limitaciones

Los límites de las garantías, las franquicias y el importe máximo de siniestro por año se indican en el capítulo «I. Cuadro de Garantías».

Además, los objetos enumerados anteriormente solo están garantizados contra el robo caracterizado y debidamente declarado como tal ante una autoridad competente (policía, gendarmería, compañía de transporte, comisario de a bordo, etc.).

- El robo de joyas está garantizado ÚNICAMENTE cuando estén depositadas en una caja fuerte o cuando sean llevadas por usted.
- El robo de cualquier aparato de reproducción de sonido y/o imagen y sus accesorios está garantizado ÚNICAMENTE cuando estén depositados en una caja fuerte o cuando sean llevados por usted.

Si utiliza un vehículo particular, los riesgos de robo estarán cubiertos siempre que sus equipajes y efectos personales se encuentren guardados en el maletero del vehículo, cerrado con llave y fuera de la vista. Solo se cubre el robo mediante fractura.

Si el vehículo está estacionado en la vía pública, la garantía solo será válida entre las 7:00 y las 22:00 horas.

## **C. Exclusiones específicas de la garantía «Equipajes»**

Además de las exclusiones comunes a todas las garantías incluidas en el Capítulo «IV. Exclusiones Generales», no se abonará ningún reembolso en los casos siguientes:

- El robo de equipajes, efectos y objetos personales dejados sin vigilancia en un lugar público o depositados en un local de uso común por varias personas.
- El robo de cualquier aparato de reproducción de sonido y/o imagen y sus accesorios cuando no hayan sido colocados en una caja fuerte cerrada con llave y no se lleven consigo; lo que implica, de hecho, que dichos aparatos no estén garantizados cuando se confían a una compañía de transporte, cualquiera que sea (aérea, marítima, ferroviaria, por carretera, etc.).
- El olvido, la pérdida (salvo por una empresa de transporte), el intercambio.
- El robo sin fractura debidamente constatado y denunciado por una autoridad (policía, gendarmería, compañía de transporte, comisario de a bordo, etc.).
- Los daños accidentales debidos al derrame de líquidos, materias grasas, colorantes o corrosivos contenidos en sus equipajes.
- La confiscación de bienes por las Autoridades (aduana, policía).
- Los daños ocasionados por polillas y/o roedores, así como por quemaduras de cigarrillos o por una fuente de calor no incandescente.
- El robo cometido en cualquier vehículo que no disponga de maletero.
- Las colecciones, muestras de representantes comerciales.
- El robo, la pérdida, el olvido o el deterioro de dinero en efectivo, documentos, libros, títulos de transporte y tarjetas de crédito.
- El robo de joyas cuando no hayan sido colocadas en una caja fuerte cerrada con llave y no se lleven consigo; lo que implica, de hecho, que las joyas no estén garantizadas cuando se confían a una compañía de transporte, cualquiera que sea (aérea, marítima, ferroviaria, por carretera, etc.).
- La rotura de objetos frágiles tales como porcelana, cristal, marfil, loza, mármol.
- Los daños indirectos tales como depreciación o privación de uso.
- Los objetos designados a continuación: toda prótesis, dispositivos de cualquier naturaleza, remolques, valores mobiliarios, cuadros, gafas, lentes de contacto, llaves de todo tipo, documentos grabados en cintas o películas, así como el material profesional, instrumentos musicales, productos alimenticios, encendedores, bolígrafos, cigarrillos, alcoholes, objetos de arte, productos de belleza y rollos fotográficos.

## Cálculo de la indemnización para esta garantía

Usted será indemnizado previa presentación de justificantes y sobre la base del valor de sustitución por objetos equivalentes y de la misma naturaleza, deducida la depreciación por uso.

Durante el primer año a contar desde la fecha de compra, el importe reembolsado será igual al valor de compra del equipaje o del objeto de valor.

Al año siguiente, el importe del reembolso se calculará hasta un máximo del 75 % del precio de compra. En los años posteriores, el valor se reducirá en un 10 % adicional.

En ningún caso se aplicará la regla proporcional de capitales prevista en el Artículo L.121-5 del Código de Seguros francés.

Nuestro reembolso se efectuará una vez deducido el eventual reembolso obtenido de la compañía de transporte y de la franquicia.

## ¿Qué ocurre si recupera la totalidad o parte de los equipajes, objetos o efectos personales?

Deberá avisar inmediatamente a **NEAT** mediante carta certificada, en cuanto tenga conocimiento de ello:

- Si aún no le hemos abonado la indemnización, deberá recuperar dichos equipajes, objetos o efectos personales; en ese caso, solo estaremos obligados al pago de los posibles daños o faltantes.
- Si ya le hemos indemnizado, podrá optar en un plazo de 15 días:
  - Bien por el abandono de dichos equipajes, objetos o efectos personales a nuestro favor;
  - Bien por la recuperación de dichos equipajes, objetos o efectos personales mediante la devolución de la indemnización que haya recibido, deducida, en su caso, la parte correspondiente a los daños o faltantes.

Si usted no hubiera elegido en el plazo de 15 días, consideraremos que opta por el abandono.

### III. Las exclusiones generales

Además de las exclusiones específicas de determinadas garantías, el presente Aviso no cubre los perjuicios resultantes de:

- Las prestaciones que no hayan sido solicitadas durante el viaje o que no hayan sido organizadas por nosotros o de acuerdo con nosotros, no darán derecho, a posteriori, a reembolso ni a indemnización.
- Los gastos de restauración y hotel, salvo aquellos especificados en el texto de las garantías.
- Los daños provocados intencionadamente por el Asegurado y aquellos resultantes de su participación en un crimen, delito o riña, salvo en caso de legítima defensa.
- El importe de las condenas y sus consecuencias.
- El consumo de estupefacientes o drogas no prescritas médicamente.
- El estado de impregnación alcohólica.
- Los gastos de aduana.
- La participación como concursante en un deporte de competición o en un rally que dé lugar a una clasificación nacional o internacional organizado por una federación deportiva para la cual se expide una licencia, así como el entrenamiento en vista de estas competiciones.
- La práctica, a título profesional, de cualquier deporte.
- La participación en competiciones o pruebas de resistencia o de velocidad y en sus ensayos preparatorios, a bordo de cualquier vehículo terrestre, náutico o aéreo.
- Las consecuencias del incumplimiento de las normas de seguridad reconocidas relacionadas con la práctica de cualquier actividad deportiva de ocio.
- Los gastos efectuados después del regreso del viaje o de la expiración de la garantía.
- Los accidentes resultantes de su participación, incluso como aficionado, en los siguientes deportes: deportes mecánicos (cualquiera que sea el vehículo a motor utilizado), deportes aéreos, alpinismo de alta montaña, bobsleigh, caza de animales peligrosos, hockey sobre hielo, skeleton, deportes de combate, espeleología, deportes de nieve que comporten una clasificación internacional, nacional o regional.
- El incumplimiento voluntario de la normativa del país visitado o la práctica de actividades no autorizadas por las autoridades locales.
- Los viajes cuyo destino geográfico esté desaconsejado por el Ministerio de Asuntos Exteriores francés.
- Las prohibiciones oficiales, embargos o coerciones por la fuerza pública.
- El uso por parte del Asegurado de aparatos de navegación aérea.
- El uso de artefactos de guerra, explosivos y armas de fuego.
- Los daños resultantes de una falta intencional o dolosa del Asegurado conforme al artículo L.113-1 del Código de Seguros.
- El suicidio y la tentativa de suicidio.
- Las epidemias y pandemias salvo estipulación contraria en la garantía, las contaminaciones y las catástrofes naturales.
- La guerra civil o extranjera, disturbios, huelgas, movimientos populares, actos de terrorismo, toma de rehenes.
- La desintegración del núcleo atómico o cualquier irradiación procedente de una fuente de energía con carácter radiactivo.

## IV. Disposiciones comunes

### 1. Acumulación de seguros

De conformidad con el artículo L.121-4 del Código de Seguros, el Beneficiario deberá, en toda solicitud de indemnización, declarar la existencia de cualquier otro seguro que cubra el mismo riesgo e indicar para cada uno: el nombre del asegurador, el número de contrato y el capital garantizado.

Si varios seguros han sido contratados de forma dolosa o fraudulenta, el Asegurador se reserva el derecho de solicitar la nulidad del presente contrato y de exigir daños y perjuicios, de conformidad con el artículo L.121-3 del Código de Seguros

### 2. Tramitación de reclamaciones

1. En caso de desacuerdo o disconformidad sobre la aplicación de su contrato de seguro, le invitamos a comunicarlo a **NEAT** escribiendo a: [complaints@neat.eu](mailto:complaints@neat.eu)
2. Si la respuesta obtenida no le resulta satisfactoria, podrá enviar un escrito (mencionando las referencias del expediente correspondiente y adjuntando copia de los eventuales justificantes) a: [hgs@helvetia.com](mailto:hgs@helvetia.com)

Helvetia se compromete a acusar recibo de su escrito en un plazo de 10 días laborables. Será tramitado en un máximo de 2 meses.

3. Si el desacuerdo persiste, podrá dirigirse a la “**Médiation de l'Assurance**” por correo postal a la siguiente dirección:

**La Médiation de l'Assurance**  
**TSA 50110**  
**75441 París Cedex 09**  
<http://www.mediation-assurance.org>

El dictamen la “**Médiation de l'Assurance**” no es vinculante para las partes, quienes son libres de aceptar o rechazar su propuesta de solución y de acudir al tribunal competente.

Las disposiciones del presente apartado se entienden sin perjuicio de otras vías de acción legal.

### 3. Derecho de desistimiento

En caso de venta a distancia, usted dispone de un derecho de desistimiento del presente contrato durante un plazo de catorce (14) o treinta (30) días naturales a contar desde su celebración, sin gastos ni penalizaciones.

No obstante, si usted se beneficia de una o varias primas de seguro que le sean ofrecidas, de modo que no deba abonar una prima durante uno o varios meses al inicio de la ejecución del contrato, dicho plazo comenzará a contar desde el pago de la totalidad o de una parte de la primera prima.

Este plazo comenzará a contar:

- a) Desde el día en que se concluya el contrato a distancia;



b) O desde el día en que el interesado reciba las condiciones contractuales y la información, conforme al artículo L.222-6 del Código de Consumo, si esta última fecha es posterior a la mencionada en a).

**Atención: El derecho de desistimiento no se aplica a las pólizas de seguro con una duración inferior a un mes.**

Cuando usted ejerza su facultad de desistimiento, el Asegurador a través de Option Way estará obligado a reembolsarle el importe de la prima pagada.

No obstante, la totalidad de la prima seguirá siendo debida al Asegurador si usted ejerce su derecho de desistimiento una vez ocurrido un Siniestro cubierto por el contrato durante el plazo de desistimiento de 14 días.

**Para toda solicitud de desistimiento, podrá dirigirse a Option Way.**

## 4. Recogida de datos

El Asegurado reconoce haber sido informado de que el Asegurador trata sus datos personales conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales y que, además:

Las respuestas a las preguntas formuladas son obligatorias y, en caso de declaraciones falsas u omisiones, las consecuencias para él pueden ser la nulidad de la adhesión al contrato (artículo L.113-8 del Código de Seguros) o la reducción de las indemnizaciones (artículo L.113-9 del Código de Seguros).

El tratamiento de los datos personales es necesario para la adhesión y ejecución de su contrato y de sus garantías, para la gestión de las relaciones comerciales y contractuales, o para la ejecución de disposiciones legales, reglamentarias o administrativas vigentes.

Los datos recogidos y tratados se conservan durante el tiempo necesario para la ejecución del contrato o de la obligación legal. Posteriormente, se archivan conforme a los plazos previstos por las disposiciones relativas a la prescripción.

Los destinatarios de los datos son, dentro del límite de sus atribuciones, los servicios del Asegurador responsables de la formalización, gestión y ejecución del contrato de seguro y de las garantías, así como sus delegados, mandatarios, socios, subcontratistas y reaseguradores en el marco de sus funciones.

Los datos podrán igualmente transmitirse, en su caso, a organismos profesionales y a todas las personas que intervengan en el contrato tales como abogados, peritos, auxiliares de justicia y funcionarios ministeriales, curadores, tutores e investigadores.

La información relativa al Asegurado podrá también ser transmitida al Tomador, así como a todas las personas autorizadas en calidad de Terceros Autorizados (jurisdicciones, árbitros, mediadores, ministerios competentes, autoridades de control y supervisión, y todos los organismos públicos facultados para recibirla, así como los servicios encargados del control tales como auditores, comisarios de cuentas y servicios de control interno).

En su calidad de entidad financiera, el Asegurador está sujeto a las obligaciones legales derivadas principalmente del Código Monetario y Financiero en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y, a tal efecto, aplica un tratamiento de supervisión de los contratos que puede dar lugar a la redacción de una declaración de sospecha o a una medida de congelación de activos.

Los datos y documentos relativos al Asegurado se conservan durante cinco (5) años a contar desde la finalización del contrato o de la relación.

Sus datos personales podrán igualmente utilizarse en el marco de un tratamiento de lucha contra el fraude al seguro que pueda dar lugar, en su caso, a la inscripción en una lista de personas que presentan un riesgo de fraude. Esta inscripción puede conllevar un alargamiento del estudio de su expediente, o incluso la reducción o denegación del beneficio de un derecho, prestación, contrato o servicio ofrecido.

En este marco, los datos personales relativos al Asegurado (o relativos a las personas parte o interesadas en el contrato) podrán ser tratados por cualquier persona autorizada perteneciente a las entidades del Grupo Asegurador en el marco de la lucha contra el fraude. Dichos datos podrán igualmente destinarse al personal autorizado de los organismos directamente afectados por un fraude (otros organismos de seguros o intermediarios, autoridades judiciales, mediadores, árbitros, auxiliares de justicia, funcionarios ministeriales, organismos terceros autorizados por una disposición legal y, en su caso, las víctimas de actos de fraude o sus representantes).

En caso de alerta de fraude, los datos se conservarán un máximo de seis (6) meses para calificar la alerta y luego se suprimirán, salvo que la alerta resulte pertinente. En caso de alerta pertinente, los datos se conservarán hasta cinco (5) años a partir de la finalización del expediente de fraude, o hasta la conclusión del procedimiento judicial y los plazos de prescripción aplicables.

Para las personas inscritas en una lista de presuntos defraudadores, los datos relativos a ellas se eliminarán una vez transcurrido el plazo de 5 años desde la fecha de inscripción en dicha lista.

En su calidad de Asegurador, está facultado para efectuar tratamientos de datos relativos a infracciones, condenas y medidas de seguridad, ya sea en el momento de la suscripción del contrato, durante su ejecución o en el marco de la gestión de litigios.

Los datos personales también podrán ser utilizados por el Asegurador en el marco de tratamientos cuya finalidad sea la investigación y el desarrollo para mejorar la calidad o pertinencia de sus futuros productos de seguros y/o asistencia y servicios ofertados.

Los datos personales relativos al Asegurado podrán ser accesibles a determinados colaboradores o prestadores del Asegurador establecidos en países fuera de la Unión Europea.

El Asegurado dispone, justificando su identidad, de un derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición al tratamiento de sus datos. Asimismo, dispone del derecho a solicitar la limitación del uso de sus datos cuando ya no sean necesarios, o a recuperar en un formato estructurado los datos que haya facilitado cuando estos sean necesarios para el contrato o cuando haya dado su consentimiento para su utilización.

Dispone igualmente del derecho a definir directrices relativas al destino de sus datos personales tras su fallecimiento. Dichas directrices, generales o particulares, conciernen a la conservación, supresión y comunicación de sus datos después de su muerte.

Estos derechos pueden ejercerse ante el Delegado de Protección de Datos de NEAT, por correo electrónico a: [dpo@neat.eu](mailto:dpo@neat.eu)

o por correo postal a la dirección: **NEAT – DPO – 117 Quai de Bacalan, 33300 Bordeaux.**

Tras haber realizado una solicitud ante el Delegado de Protección de Datos y no haber obtenido satisfacción, podrá dirigirse a la **CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés)**.

La versión completa y actualizada de la política de tratamiento de datos de HELVETIA puede consultarse en la siguiente dirección:

<https://www.helvetia.com/ch/web/fr/notre-profil/contact/protection-des-donnees.html>

## 5. Subrogación

El Asegurador queda subrogado, hasta el límite de las indemnizaciones pagadas y de los servicios prestados por él, en los derechos y acciones del Asegurado contra cualquier persona responsable de los hechos que motivaron su intervención.

Cuando las prestaciones abonadas en ejecución del contrato estén cubiertas total o parcialmente por otra compañía o institución, el Asegurador quedará subrogado en los derechos y acciones del Asegurado contra dicha compañía o institución.

## 6. Prescripción

De conformidad con el artículo L.114-1 del Código de Seguros, toda acción derivada del presente contrato prescribirá a los dos años desde el hecho que la origine. Este plazo se amplía a diez años para las garantías de fallecimiento, siendo las acciones de los beneficiarios prescritas, como máximo, treinta años a partir de dicho hecho.

No obstante, este plazo no comenzará a contar:

- En caso de reticencia, omisión, declaración falsa o inexacta sobre el riesgo cubierto, hasta el día en que el Asegurador tenga conocimiento de ello.
- En caso de Siniestro, hasta el día en que los interesados tengan conocimiento del mismo, siempre que acrediten que lo ignoraban hasta entonces.

Cuando la acción del Asegurado contra el Asegurador tenga por causa el recurso de un Tercero, el plazo de prescripción comenzará a contar desde el día en que dicho Tercero ejerció una acción judicial contra el Asegurado o fue indemnizado por este.

Este plazo de prescripción podrá interrumpirse, conforme al artículo L.114-2 del Código de Seguros, por una de las siguientes causas ordinarias de interrupción:

- El reconocimiento por el deudor del derecho de la persona contra la que prescribía (artículo 2240 del Código Civil).
- Una demanda judicial, incluso en procedimiento de urgencia, hasta la extinción del proceso. Lo mismo ocurre cuando se presenta ante una jurisdicción incompetente o cuando el acto de interposición de la demanda se anula por vicio de procedimiento (artículos 2241 y 2242 del Código Civil). La interrupción quedará sin efecto si el demandante desiste de su demanda, deja caducar el procedimiento o si su demanda es rechazada definitivamente (artículo 2243 del Código Civil).
- Una medida cautelar tomada en aplicación del Código de Procedimientos Civiles de Ejecución o un acto de ejecución forzosa (artículo 2244 del Código Civil).

Se recuerda que:

La interpelación realizada a uno de los deudores solidarios mediante demanda judicial o acto de ejecución forzosa, o el reconocimiento por parte de uno de los deudores, interrumpe el plazo de prescripción contra todos los demás, incluso contra sus herederos.

Sin embargo, la interpelación a uno de los herederos de un deudor solidario o el reconocimiento por parte de dicho heredero no interrumpe el plazo de prescripción respecto de los demás coherederos, incluso en caso de crédito hipotecario, si la obligación es divisible. Esta interpelación o reconocimiento solo interrumpe el plazo de prescripción respecto de la parte de la que dicho heredero sea responsable.

Para interrumpir el plazo de prescripción respecto de todos los coherederos, es necesaria la interpelación a todos ellos o el reconocimiento por todos ellos (artículo 2245 del Código Civil).

La interpelación al deudor principal o su reconocimiento interrumpe el plazo de prescripción frente al fiador (artículo 2246 del Código Civil).

El plazo de prescripción también podrá interrumpirse por:

- La designación de un perito a raíz de un Siniestro.
- El envío de una carta certificada con acuse de recibo (enviada por el Asegurador al Asegurado respecto a la acción de cobro de la prima, y enviada por el Asegurado al Asegurador respecto al pago de la indemnización del Siniestro).

## 7. Litigio

Cualquier controversia surgida entre el Asegurador y el Asegurado relativa a la determinación y pago de las prestaciones será sometida, por la parte más diligente y a falta de solución amistosa, a la jurisdicción competente del domicilio del Asegurado, de conformidad con lo previsto en el artículo R.114-1 del Código de Seguros.

## 8. Ley aplicable

Sin perjuicio de otras disposiciones aplicables, el Contrato suscrito en Francia y las adhesiones al mismo se rigen por la ley francesa.

Los Adherentes y Asegurados pueden dirigirse al mediador cuyos datos de contacto figuran en las Condiciones Generales.

## 9. Declaraciones falsas

Cuando alteren el objeto del riesgo o disminuyan nuestra apreciación del mismo:

- Toda reticencia o declaración intencionadamente falsa por su parte dará lugar a la nulidad del contrato. Las primas pagadas permanecerán en nuestro poder y tendremos derecho a exigir el pago de las primas vencidas, según lo previsto en el artículo L.113-8 del Código de Seguros.
- Toda omisión o declaración inexacta por su parte cuya mala fe no esté demostrada dará lugar a la rescisión del contrato 10 días después de la notificación que le será enviada por carta certificada y/o a la aplicación de la reducción de las indemnizaciones prevista en el artículo L.113-9 del Código de Seguros.

## 10. Autoridad de control

La autoridad encargada de la supervisión de **Helvetia** es la **Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)** – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75436 París Cedex 9.

# SUS GARANTÍAS DE ASISTENCIA

## I. Definiciones comunes

### **Adherente/Asegurado**

Toda persona física declarada por el Tomador en el marco de un contrato colectivo, denominada en lo sucesivo el Adherente o Asegurado, sobre la cual recaen los intereses del seguro y cuya identidad figura en el boletín de adhesión. Como cliente de la agencia de viajes, el Adherente debe estar obligatoriamente provisto de un billete de Ida y Vuelta para beneficiarse de las garantías.

El Asegurado puede estar domiciliado en cualquier parte del mundo.

### **Eventos garantizados en asistencia**

Los eventos garantizados en asistencia se desarrollan en la descripción de cada una de las garantías definidas a continuación y se aplican a raíz de acontecimientos tales como accidente corporal, enfermedad súbita e imprevisible, fallecimiento de un Asegurado o complicación súbita e imprevisible surgida durante una enfermedad.

### **Ejecución de las prestaciones**

Las prestaciones garantizadas por el presente convenio solo podrán activarse con la autorización previa de VYV IA. En consecuencia, ningún gasto efectuado unilateralmente por los Asegurados podrá ser reembolsado por VYV IA.

### **Alojamiento**

Por alojamiento o noche se entiende la cobertura del coste de una o varias habitaciones de hotel, cualquiera que sea el número de Asegurados que ocupen la habitación; dicha cobertura incluye el desayuno.

### **Enfermedad**

Alteración súbita e imprevisible de la salud, es decir, que no haya sido diagnosticada y/o tratada ni haya dado lugar a hospitalización en los 6 meses anteriores a la estancia garantizada, y constatada por una autoridad médica competente.

### **Organizamos**

Realizamos las gestiones necesarias para darle acceso a la prestación.

### **Asumimos**

Financiamos la prestación.

### **Viaje itinerante**

Desplazamiento organizado por el Tomador, sobre la base de un programa (Crucero o Circuito) con varias etapas a lo largo de varios días.

## II. Descripción de las garantías de asistencia

Si usted enferma, resulta herido o fallece durante una estancia garantizada, intervenimos en las siguientes condiciones:

### 1. Consejos de viaje e informaciones médicas 24h/24

En ningún caso podemos sustituir a los servicios locales de urgencia tales como SAMU, SMUR, bomberos, etc.

Para cualquier solicitud de información y datos útiles para la organización y el buen desarrollo de su viaje, y durante toda la estancia garantizada, puede ponerse en contacto con nosotros las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

La información proporcionada se refiere a los siguientes ámbitos:

- Información sanitaria: Salud, Higiene, Vacunación, Precauciones a adoptar, Principales hospitales, Consejos para mujeres, Desfase horario, Animales en viaje.
- Información meteorológica: Clima del país, previsión puntual del tiempo.
- Información administrativa: Embajadas, Visados, Trámites policiales/aduaneros, Legislación, Permiso de conducir internacional, Moneda, Cambio de divisas, Datos económicos del país visitado.

Los médicos de VYV IA también están disponibles para cualquier información que pueda necesitar en caso de que su viaje tenga lugar en un contexto de epidemia o pandemia.

Las informaciones se comunican por teléfono y no dan lugar a confirmación escrita ni al envío de documentos.

Los servicios de consulta e información se prestan entre las 8h y las 19h, y dentro de los plazos normalmente necesarios para satisfacer la solicitud.

No obstante, cualquiera que sea la hora de la llamada, acogemos y registramos sus solicitudes así como sus datos de contacto, con el fin de devolverle la llamada para proporcionarle las respuestas esperadas.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 2. Repatriación o transporte sanitario (incluido en caso de enfermedad relacionada con la COVID)

Si usted enferma o resulta herido durante una estancia garantizada, organizamos y asumimos su repatriación a su domicilio o a un centro hospitalario cercano a su lugar de residencia. Únicamente se tienen en cuenta las exigencias de orden médico para determinar la fecha de la repatriación, el medio de transporte o el lugar de hospitalización. La decisión de repatriación la toman los médicos de VYV IA, sobre la base de la información médica transmitida en el momento del siniestro.

**Imposibilitan la toma de decisión por parte de los médicos de VYV IA y conllevan la anulación de la garantía:**

**La falta de transmisión de la información médica.**

**La ausencia de consentimiento escrito relativo a la transmisión de la información médica del Asegurado.**

**Asimismo, toda negativa a la solución propuesta por los médicos de VYV IA conlleva la anulación de la garantía.**

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 3. Repatriación de personas acompañantes

Un Asegurado es repatriado médicamente por VYV IA, o fallece durante una estancia garantizada. Organizamos y asumimos los gastos de transporte de regreso de los miembros asegurados de su familia o de una persona asegurada en virtud del presente contrato que le acompañe (modificación del billete de regreso inicial o nuevo billete si el título de transporte no es modificable), hasta el lugar de destino del Asegurado repatriado.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

Un Assuré est rapatrié médicalement par VYV IA, ou décède lors d'un séjour garanti.

## 4. Repatriación de los menores de 18 años

Si usted enferma o resulta herido y nadie puede ocuparse de sus hijos menores de 18 años, organizamos y asumimos el viaje de ida y vuelta de una persona de su elección o de una de nuestras azafatas para llevarlos de nuevo a su domicilio o al de un miembro de su familia.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 5. Visita de un familiar

Usted es hospitalizado en el lugar, por decisión de nuestro equipo médico, antes de su repatriación médica, por una duración superior a 3 días.

Organizamos y asumimos el transporte de ida y vuelta de un miembro de su familia que resida en el mismo país que usted, así como sus gastos de estancia (habitación, desayuno), para que acuda a su lado, siempre

que, en la fecha de llegada del familiar, el equipo médico de VYV IA confirme el mantenimiento de la hospitalización.

**Los gastos de restauración u otros gastos quedan en todo caso a cargo de dicha persona. Esta garantía no es acumulable con la garantía «Repatriación de personas acompañantes» ni con la garantía «Prolongación de estancia».**

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 6. Prolongación de estancia

Durante una estancia garantizada, usted se ve en la obligación de prolongar su estancia por razones médicas o por una hospitalización cuya duración se extiende más allá de su fecha inicial de regreso. Asumimos los gastos de alojamiento (habitación y desayuno) de los miembros asegurados de su familia o de un acompañante Asegurado para que permanezcan a su lado.

**La necesidad de hospitalización o la razón médica alegada deberá haber sido validada por los médicos de VYV IA.**

**Los gastos de restauración u otros gastos quedan en todo caso a cargo de estas personas.**

Esta garantía no es acumulable con la garantía «Visita de un familiar».

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 7. Continuación del viaje

Usted enferma o resulta herido durante una estancia garantizada y debe interrumpir su viaje. Con la validación de los médicos de VYV IA, organizamos y asumimos sus gastos de alojamiento, así como los de los miembros asegurados de su familia o de un acompañante Asegurado que haya permanecido a su lado.

Asumimos igualmente los gastos de transporte para continuar el viaje que usted haya tenido que interrumpir. En este caso, el transporte garantizado le llevará al lugar previsto en el programa del viaje, y no al lugar donde su viaje se interrumpió.

**En ningún caso, el coste de la continuación del viaje podrá superar el coste de un billete de regreso al país de residencia.**

**Toda negativa a la solución propuesta por nuestro equipo médico conlleva la anulación de la garantía de asistencia a las personas.**

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.



## 8. Gastos médicos fuera del país de residencia

Cuando se hayan efectuado gastos médicos con nuestro acuerdo previo, le reembolsaremos la parte de dichos gastos que no haya sido cubierta por los eventuales organismos de seguro a los que usted esté afiliado.

Solo intervenimos una vez realizados los reembolsos por parte de los organismos de seguro antes mencionados, deducida una franquicia, y previa presentación de los justificantes originales de reembolso emitidos por su Organismo de Seguro.

Este reembolso cubre los gastos definidos a continuación, siempre que se trate de cuidados recibidos fuera de su país de domicilio a consecuencia de una enfermedad o de un accidente ocurrido igualmente fuera de su país de domicilio.

En tal caso, reembolsamos el importe de los gastos efectuados hasta el límite máximo indicado en el Cuadro de Garantías.

En el supuesto de que el Organismo de Seguro al que cotiza no cubra los gastos médicos efectuados, reembolsaremos dichos gastos dentro del límite del importe indicado en el Cuadro de Garantías, siempre y cuando nos facilite las facturas originales de gastos médicos y el certificado de no cobertura emitido por el Organismo de Seguro.

Esta prestación cesa a partir del día en que estemos en condiciones de efectuar su repatriación.

### **Naturaleza de los gastos que dan derecho a reembolso (previo acuerdo):**

Honorarios médicos.

- Gastos de medicamentos prescritos por un médico o un cirujano.
- Gastos de ambulancia prescrita por un médico para un traslado al hospital más cercano y únicamente en caso de negativa de cobertura por parte de los Organismos de Seguro.
- Gastos de hospitalización siempre que usted sea considerado intransportable por decisión de los médicos de VYV IA, tomada tras recabar información del médico local (los gastos de hospitalización efectuados a partir del día en que estemos en condiciones de efectuar su repatriación no están cubiertos).
- Gastos dentales de urgencia (limitados al importe indicado en el Cuadro de Garantías, sin aplicación de franquicia).
- Gastos de prueba COVID, cuando el Asegurado realice un tránsito y dicha prueba resulte positiva (limitados al importe indicado en el Cuadro de Garantías).

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías

## 9. Anticipo de gastos médicos fuera del país de residencia

Esta garantía es una extensión de la garantía «Gastos médicos fuera del país de residencia». Si el Asegurado se encuentra fuera de su país de residencia y en la imposibilidad de pagar sus Gastos Médicos debido a una Enfermedad o a un Accidente ocurrido durante la Duración de las Garantías, VYV IA puede aceptar, a solicitud del Asegurado (principio del acuerdo previo), efectuarle un anticipo en las siguientes condiciones acumulativas:

- Los médicos de VYV IA deben considerar, tras recabar la información del médico local, que es imposible repatriar de inmediato al Asegurado a su país de residencia.
- Los cuidados a los que se aplica el anticipo deben ser prescritos con el acuerdo de los médicos de VYV IA.

- El Asegurado o cualquier persona autorizada por él debe comprometerse formalmente mediante la firma de un documento específico, facilitado por VYV IA en el momento de la puesta en marcha de la presente prestación:
  - a transferir una garantía financiera reconocida y validada por VYV IA, equivalente a las sumas necesarias para el pago de los gastos médicos,
  - a reembolsar a VYV IA las sumas pagadas en concepto de anticipo de los gastos médicos mediante un reconocimiento de deuda,
  - a transmitir a VYV IA los documentos relativos al derecho de subrogación de VYV IA.

En ausencia de estas gestiones, el Asegurado no podrá en ningún caso acogerse a la prestación «Gastos Médicos fuera del país de residencia» ni a la «Anticipo de gastos médicos fuera del país de residencia».

Esta garantía cesa a partir del día en que VYV IA esté en condiciones de efectuar la repatriación del Asegurado o el día del regreso del Asegurado a su país de origen.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 10. Envío de medicamentos

Durante una estancia garantizada fuera del país de residencia, VYV IA asume los gastos de envío de medicamentos indispensables para la continuación de un tratamiento en curso, en caso de que, al no disponer de dichos medicamentos, sea imposible para el Asegurado obtenerlos en el lugar o conseguir su equivalente.

Los gastos de compra de estos medicamentos y los gastos de aduana permanecen a cargo del Asegurado.

**Esta garantía es válida para un único envío y cesa en cuanto el Asegurado regrese a su domicilio. Esta garantía no es reiterativa.**

Esta garantía está limitada a las autorizaciones de envío de medicamentos en el país de destino y a las condiciones de transporte que garanticen su integridad.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 11. Envío de prótesis

Durante una estancia garantizada fuera del país de residencia, VYV IA asume los gastos de envío de gafas, lentes correctoras o prótesis auditivas que el Asegurado utilice habitualmente, en caso de rotura o pérdida de las mismas, cuando resulte imposible para el Asegurado conseguirlas en el lugar o encontrar un equivalente.

Este envío está supeditado a la transmisión por parte del Asegurado de las características completas de las prótesis y de los datos de contacto de su oftalmólogo o de su protesista.

Los gastos de fabricación y compra de estas gafas, lentes o prótesis y los gastos de aduana permanecen a cargo del Asegurado. Esta garantía es válida para un único envío y cesa en cuanto el Asegurado regrese a su domicilio. Esta garantía no es reiterativa.

**Esta garantía está limitada a las autorizaciones de envío en el país de destino y a las condiciones de transporte que garanticen su integridad.**

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 12. Repatriación del cuerpo

En caso de fallecimiento durante una estancia garantizada, organizamos la repatriación de su cuerpo hasta el lugar de las exequias en su país de residencia.

En este marco, asumimos:

- Los gastos de transporte del cuerpo.
- Los gastos relativos a los cuidados de conservación impuestos por la legislación aplicable.
- Los gastos directamente necesarios para el transporte del cuerpo.
- Los gastos de féretro o urna.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 13. Formalidades de defunción y reconocimiento del cuerpo

Si usted viaja solo y resulta indispensable la presencia en el lugar de un miembro de la familia o de un allegado del difunto para efectuar el reconocimiento del cuerpo y las formalidades de repatriación o incineración, organizamos y asumimos un billete de transporte de Ida y Vuelta, así como los gastos de estancia (habitación y desayuno) efectuados por cuenta de dicha persona.

**Todos los demás gastos quedan a cargo de la familia del difunto.**

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 14. Regreso anticipado

### **En caso de hospitalización o fallecimiento de un miembro de la familia**

A raíz de una hospitalización imprevista de más de 10 días o en caso de empeoramiento del estado de salud (con pronóstico vital comprometido) de un miembro de su familia ya hospitalizado (ascendiente o descendiente de primer grado) o de su fallecimiento, VYV IA organiza y asume los gastos de transporte de regreso de los miembros asegurados de su familia o de una persona Asegurada en virtud del presente contrato que le acompañe al lado del paciente (modificación del billete de regreso inicial o nuevo billete si el título de transporte no es modificable).

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

### **En caso de siniestro en el domicilio**

Durante su viaje, se le notifica la ocurrencia de un siniestro de carácter accidental en su domicilio, que requiera la adopción de medidas de conservación para limitar sus consecuencias.

Si su presencia resulta indispensable para efectuar las gestiones necesarias, organizamos y asumimos sus gastos de transporte de regreso (modificación del billete de regreso inicial o nuevo billete si el título de transporte no es modificable), así como los de los miembros asegurados de su familia o de una persona Asegurada en virtud del presente contrato que le acompañe.

A falta de presentación de justificativos (declaración de siniestro ante el Asegurador, informe pericial, atestado policial, etc.) en un plazo máximo de 30 días, nos reservamos el derecho de facturarle la totalidad de la prestación.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 15. Regreso imposible

Por derogación a las exclusiones generales del contrato, la garantía «Regreso imposible» le cubre si se encuentra en la imposibilidad de efectuar en la fecha prevista su vuelo de regreso:

- como consecuencia del cierre total o parcial del aeropuerto de salida o de llegada debido a un caso de fuerza mayor, es decir, un acontecimiento exterior, imprevisible e insuperable, no conocido en el momento de la suscripción;
- como consecuencia de medidas de restricción de desplazamiento de la población en caso de epidemia o pandemia adoptadas por el gobierno local o por las compañías aéreas.

Con la autorización previa del servicio de asistencia VYV IA, le reembolsaremos, previa presentación de justificativos, los gastos de hotel derivados de la prolongación de la estancia.

Además, en caso de regreso en una fecha posterior a la inicialmente prevista, asumimos el billete de transporte de regreso. En esta hipótesis, VYV IA:

- decide la naturaleza de la billettería puesta a disposición del Asegurado,
- prioriza sistemáticamente la modificación del billete de regreso al organizar y asumir un retorno en un vuelo comercial.

Así, el Asegurado:

- acepta que VYV IA realice esta modificación en su billete de regreso,
- debe devolver a VYV IA su billete de regreso inicialmente previsto y no utilizado cuando VYV IA se haya hecho cargo del transporte de un Asegurado.

Esta garantía no es acumulable con la garantía «Prolongación de estancia» en caso de asistencia.

La garantía «Regreso imposible» no cubre la imposibilidad de partir vinculada al incumplimiento de un tercero (Tour Operador, Agencia de viajes, Compañía aérea, etc.) en la organización material del viaje.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 16. Conductor de sustitución

Usted enferma o resulta herido, y dicha enfermedad o lesión ha dado lugar, tras dictamen médico de nuestros médicos, a una hospitalización mínima de 24 horas, durante una estancia garantizada en uno de los países enumerados a continuación, y ya no puede conducir su vehículo terrestre a motor personal de menos de 3,5 toneladas.

Si ninguno de los pasajeros puede sustituirle, ponemos a su disposición un conductor para devolver el vehículo a su lugar de residencia por el itinerario más directo.

Asumimos los gastos de viaje del conductor y el salario del conductor. El conductor está obligado a respetar la legislación laboral y, en general, la normativa francesa.

Si su vehículo tiene más de 8 años y/o 150.000 km o si su estado y/o su carga no cumple con las normas definidas por el Código de Circulación francés, deberá comunicárnoslo. En tal caso, y en sustitución de la puesta a disposición de un conductor, le proporcionamos y asumimos un billete para ir a recoger el vehículo.

Esta prestación se aplica únicamente en los países que se indican a continuación: Francia (incluidos Mónaco, Andorra, excepto DOM-TOM), España, Portugal, Grecia, Italia, Suiza, Liechtenstein, Austria, Alemania, Bélgica, Países Bajos, Luxemburgo, Reino Unido, Irlanda, Dinamarca, Noruega, Suecia, Finlandia, Islandia.

**Los gastos de combustible, de peaje, así como los gastos de hotel y de restauración de los eventuales pasajeros siguen siendo a su cargo.**

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 17. Asistencia jurídica

### Reembolso de honorarios

Durante una estancia garantizada fuera de su país de residencia, usted puede ser objeto de un procedimiento judicial o de encarcelamiento por incumplimiento o violación involuntaria de las leyes y reglamentos locales.

Podemos reembolsarle los honorarios de los representantes judiciales a los que usted pueda recurrir libremente si se inicia una acción contra usted, siempre y cuando los hechos imputados no sean susceptibles de sanción penal conforme a la legislación del país, y a condición de que exista una llamada previa a su servicio de asistencia.

**Esta garantía no se aplica a hechos relacionados con su actividad profesional ni con la conducción o custodia de un vehículo terrestre a motor.**

### Fianza penal

Si el Asegurado es encarcelado o corre el riesgo de serlo durante una estancia garantizada fuera de su país de residencia, VYV IA adelanta la fianza penal al Asegurado.

En este marco, el Asegurado se compromete a transferir una garantía financiera reconocida y validada por VYV IA de un valor equivalente a las sumas necesarias para la puesta en marcha del anticipo de fondos relacionado con la fianza.

A falta de garantía financiera transferida por el Asegurado, VYV IA no concederá ningún anticipo de fondos.

El reembolso de este anticipo debe efectuarse en un plazo de dos meses a partir de la presentación de nuestra solicitud de reembolso.

Si la fianza penal le es reembolsada antes de dicho plazo por las Autoridades del país, deberá sernos devuelta inmediatamente.

Se podrán iniciar acciones judiciales si el reembolso del anticipo no se efectúa en el plazo indicado.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 18. Gastos de búsqueda y de rescate en mar y montaña

Asumimos los gastos de búsqueda y de rescate en mar o en montaña a consecuencia de un acontecimiento que ponga en peligro su vida. Únicamente podrán reembolsarse los gastos facturados por una entidad debidamente autorizada para estas actividades.

**En ningún caso podemos sustituirnos a los organismos locales de socorro de urgencia.**

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 19. Apoyo psicológico tras la puesta en cuarentena

En caso de cuarentena durante su estancia fuera del país de residencia, podemos, tras la opinión de nuestro equipo médico, ponerle en contacto telefónico con un psicólogo. Todas estas consultas están sometidas estrictamente a los principios de confidencialidad.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 20. Apoyo psicológico en caso de repatriación

En caso de traumatismo importante a raíz de un acontecimiento relacionado con una repatriación, podemos, a su regreso al domicilio en el marco de una repatriación organizada por nosotros, ponerle en contacto telefónico con un psicólogo, a su solicitud. Estas consultas son totalmente confidenciales.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 21. Abono telefónico local

Durante una estancia garantizada fuera de su país de residencia y durante su puesta en cuarentena, asumimos los gastos de activación de un abono telefónico local.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 22. Anticipo de fondos

Durante una estancia garantizada fuera del país de residencia, sus medios de pago o sus documentos oficiales (pasaporte, documento nacional de identidad, etc.) han sido perdidos o robados. Con una simple llamada a nuestro servicio, le informamos sobre los trámites a realizar (denuncia, renovación de documentos, etc.). La información comunicada tiene carácter meramente documental y no constituye asesoramiento jurídico.

Con la presentación de un certificado de robo o pérdida expedido por las autoridades locales, podemos concederle un anticipo de fondos.

**El Asegurado se compromete a transferir una garantía financiera reconocida y validada por VYV IA por un valor equivalente a las sumas necesarias para la puesta en marcha del anticipo de fondos.**

Este anticipo debe reembolsarse a VYV IA en los 30 días siguientes a la puesta a disposición de los fondos. En caso de impago, nos reservamos el derecho de iniciar todas las acciones de cobro necesarias.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 23. Documentos oficiales

Durante una estancia garantizada fuera del país de residencia, los documentos oficiales del Asegurado han sido perdidos o robados.

En este supuesto, si duplicados o copias de dichos documentos oficiales pueden ser enviados al Asegurado en su lugar de estancia desde su país de domicilio, por una persona de su elección, VYV IA asume el reembolso de los gastos de envío de dichos documentos, previa presentación de los justificativos originales de los gastos de envío y de los justificativos de pérdida o robo de los documentos.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

## 24. Garantía Asistencia COVID

### Suspensión de estancia

En el marco del viaje organizado por el Tomador, usted ha podido tomar su vuelo de IDA incluido en la estancia garantizada para dirigirse al lugar de inicio del viaje itinerante. Tras un test COVID positivo, no puede continuar con el programa de la estancia itinerante garantizada y organizada por el Tomador.

Asumimos:

- El alojamiento en caso de cuarentena.
- Y, si el vuelo de ida y vuelta está incluido en la estancia garantizada y organizada por el Tomador:
  - la modificación del billete de REGRESO, o
  - la compra de un nuevo billete de regreso si el vuelo de REGRESO es imposible en la fecha inicialmente prevista, o
  - el traslado para reunirse con el grupo que le permita continuar el viaje, dentro del límite del coste necesario para la puesta en marcha de una repatriación.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

### Regreso diferido

En el marco del viaje organizado por el Tomador, que incluye el vuelo de ida y vuelta, en el momento del regreso usted no puede embarcar en el vuelo de REGRESO tras un test COVID positivo.

Asumimos:

- El alojamiento en caso de cuarentena.
- La modificación del billete de regreso o la compra de un nuevo billete de regreso si el vuelo de REGRESO es imposible en la fecha inicialmente prevista.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

### Consecuencias de una cuarentena

En el marco de la estancia garantizada y organizada por el Tomador, que incluye el vuelo de ida y vuelta y el alojamiento, tras un test COVID positivo, usted debe abandonar el alojamiento del lugar de estancia garantizada para cumplir con una cuarentena exigida por las autoridades locales, sin que el alojamiento del viaje le proponga una solución temporal.

Asumimos:

- El alojamiento relacionado con dicha cuarentena.
- Y, si el vuelo de ida y vuelta está incluido en el viaje organizado por el Tomador:
  - la modificación del billete de regreso, o

## 25. Garantías de asistencia complementarias a las personas (en Francia metropolitana)

Cuando, durante su estancia garantizada fuera de su país de residencia, usted es víctima de una enfermedad o de un accidente que provoque su repatriación y su hospitalización o su inmovilización en el domicilio por un período superior a 5 días tras su regreso, ponemos a su disposición servicios y prestaciones complementarias, siempre que nos lo solicite en los quince días siguientes a su regreso.

**Estas prestaciones se ofrecen únicamente en Francia metropolitana, de lunes a sábado (excepto festivos) de 8h a 19h.**

### **Contacto con un especialista tras un siniestro en el domicilio**

Mientras usted se encuentra de viaje, su domicilio sufre una inundación, un incendio o un robo, y los daños ocasionados requieren medidas de urgencia.

Le ponemos en contacto con un especialista (fontanero, cerrajero, cristalero, empresa de seguridad) y asumimos el coste de la intervención.

Además, si su domicilio resulta inhabitable a su regreso del viaje, asumimos su estancia en un hotel dentro del límite máximo por persona Asegurada que viva bajo el mismo techo.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

### **Cuidador/a a domicilio**

En caso de enfermedad, a su regreso a domicilio, enviamos y asumimos el coste de un cuidador/a para atenderle.

El cuidador/a no sustituye a un profesional sanitario como un enfermero o un médico para dispensar cuidados.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

### **Cuidado de niños**

Si tiene hijos menores de 18 años que residen en su domicilio:

- Organizamos y asumimos su cuidado en el domicilio entre las 7h y las 19h, dentro del límite de las disponibilidades locales. La persona encargada podrá, si ningún familiar puede hacerlo, llevar a los niños a la escuela o a la guardería y recogerlos.
- Ponemos a disposición de uno de sus familiares que resida en Francia metropolitana un billete de ida y vuelta (tren o avión) para que pueda desplazarse a su domicilio y cuidar de ellos.
- Ponemos a disposición de sus hijos un billete de ida y vuelta (tren o avión) para que se trasladen al domicilio de un familiar que resida en Francia metropolitana. Serán acompañados por una azafata designada por nuestros servicios.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

### **Entrega de medicamentos**

Si hemos organizado su repatriación sanitaria, y en caso de prescripción médica que requiera la compra de medicamentos indispensables, cuando usted no pueda desplazarse, nos



encargamos de buscarlos y entregarlos en su domicilio, siempre que estén disponibles en farmacia.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

### **Apoyo pedagógico a su hijo menor**

Si, a raíz de un accidente o de una enfermedad vinculada a un evento garantizado, su hijo menor queda inmovilizado por un período superior a 15 días consecutivos, con una ausencia escolar de igual duración, organizamos y asumimos, dentro del límite de las disponibilidades locales, clases particulares con un profesor.

Nuestra garantía se aplica desde el primer día de inmovilización y durante el año escolar en curso, para niños de primaria o secundaria (1° y 2° ciclo).

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

### **Cuidado de animales domésticos**

Asumimos el cuidado externo de sus animales domésticos (perros y gatos), siempre que tengan las vacunas obligatorias. Los gastos de custodia y de alimentación son cubiertos.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

### **Servicio doméstico**

Tras su repatriación organizada por nosotros y para facilitar la vuelta a la normalidad en su hogar, le proporcionamos los servicios de una persona de ayuda doméstica en su domicilio:

- Desde el primer día de su hospitalización, ayudando a su familia a hacer frente a las obligaciones domésticas que habitualmente le correspondían,
- O desde su salida del centro sanitario, aliviándole de las tareas domésticas que su convalecencia no le permite realizar.

El número de horas y la duración de aplicación son, en todos los casos, determinados por nuestro servicio médico.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

### **Entrega de comidas y de compras domésticas**

Tras su repatriación organizada por nosotros, si no puede desplazarse fuera de su domicilio, organizamos y asumimos, dentro del límite de las disponibilidades locales, los gastos de entrega de sus compras.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

### **Confort hospitalario**

Si es hospitalizado tras su repatriación por una duración igual o superior a 5 días, asumimos los gastos de alquiler de un televisor durante su estancia en el hospital.

Esta garantía compromete al Asegurador dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías.

### III. Limitaciones del compromiso de VYV IA

Las intervenciones que VYV IA deba realizar se efectúan con pleno respeto de las leyes y reglamentos nacionales e internacionales. Por lo tanto, están sujetas a la obtención de las autorizaciones necesarias por parte de las autoridades competentes.

Si el Asegurado se niega a seguir las decisiones tomadas por el servicio médico de VYV IA, exonera a VYV IA de toda responsabilidad respecto de las consecuencias de tal iniciativa y pierde todo derecho a prestaciones o indemnización.

VYV IA no puede en ningún caso sustituirse a los organismos locales de socorro de urgencia ni hacerse cargo de los gastos así ocasionados.

VYV IA solo puede intervenir dentro de los límites de las autorizaciones concedidas por las autoridades locales.

VYV IA no será responsable de los incumplimientos o retrasos en la ejecución de sus obligaciones que resulten de casos de fuerza mayor tales como guerra civil o extranjera, revolución, disturbios, huelga, embargo o intervención de la fuerza pública, prohibiciones oficiales, actos de piratería, explosiones, efectos nucleares o radiactivos, epidemias, impedimentos climáticos o naturales, en particular tormentas, huracanes, terremotos.

Para todas las garantías puestas en marcha que lo requieran, VYV IA decide la naturaleza del billete puesto a disposición del Asegurado.

VYV IA priorizará sistemáticamente la modificación del billete de regreso al organizar y hacerse cargo de un retorno en un vuelo comercial.

El Asegurado acepta que VYV IA realice esta modificación en su billete de regreso. Cuando VYV IA se haya hecho cargo del transporte de un Asegurado, este deberá devolver su billete de regreso inicialmente previsto y no utilizado.

La garantía entra en vigor el día de la salida y expira el día del regreso para la duración indicada en el certificado de adhesión al Viaje, sin poder exceder los 90 días.

El compromiso máximo de VYV IA en caso de Siniestro se fija en el Cuadro de Garantías.

## **IV. Exclusiones de la asistencia a las personas y de la asistencia complementaria a las personas**

**No darán lugar a nuestra intervención:**

- Los viajes emprendidos con el fin de diagnóstico y/o tratamiento.
- Los gastos médicos y de hospitalización en el país de residencia.
- Las afecciones o lesiones benignas que puedan ser tratadas en el lugar y/o que no impidan al Asegurado continuar su viaje.
- Los estados de embarazo, salvo complicación imprevisible, y en todo caso, los estados de embarazo a partir de la 36ª semana, la interrupción voluntaria del embarazo y las consecuencias del parto.
- Los acontecimientos relacionados con un tratamiento médico o una intervención quirúrgica que no presenten un carácter imprevisto, fortuito o accidental.
- Los gastos de prótesis: ópticas, dentales, acústicas, funcionales, etc.
- Las consecuencias de situaciones de riesgo infeccioso en contexto epidémico o pandémico que den lugar a una cuarentena o a medidas de confinamiento o a medidas preventivas o de vigilancia específicas por parte de las autoridades sanitarias internacionales y/o sanitarias locales del país de estancia y/o nacionales de su país de origen, salvo estipulación contraria en la garantía.
- Los gastos de curas termales, tratamientos estéticos, vacunaciones y los gastos derivados.
- Las estancias en casas de reposo y los gastos derivados.
- Las rehabilitaciones, fisioterapias, quiropraxias y los gastos derivados.
- Las hospitalizaciones previstas.

## V. Las normas de funcionamiento de las prestaciones de asistencia

En caso de que existan otros seguros que cubran los mismos riesgos, el presente contrato solo actuará como complemento de las garantías existentes, salvo disposición contraria de estas últimas.

La activación de las garantías está OBLIGATORIAMENTE supeditada al acuerdo previo de los servicios de VYV IA, sobre la base de las condiciones de las garantías previstas en el presente contrato. Únicamente las garantías y prestaciones organizadas por, o con el acuerdo de, sus servicios son asumidas por VYV IA.

El acuerdo expreso de VYV IA se materializa mediante la comunicación al Asegurado de un número de expediente.

VYV IA interviene en el marco establecido por las leyes y reglamentos nacionales e internacionales.

**Datos de contacto para declarar el siniestro:**

**Tél : [+33 9 78 45 52 53 50](tel:+3397845525350)**

**Mail : [ops@vyv-ia.com](mailto:ops@vyv-ia.com)**

La Central de Asistencia de VYV IA está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para permitírnos intervenir en las mejores condiciones, se le solicitará la siguiente información en el momento de su llamada:

- El número de su contrato: 283882
- Sus apellidos y nombre.
- La dirección de su domicilio.
- El país, la ciudad o localidad en la que se encuentre en el momento de la llamada, indicando la dirección exacta (nº, calle, hotel, etc.).
- El número de teléfono en el que podamos localizarle.
- La naturaleza de su problema.

La solicitud de asistencia deberá formularse en las 48 horas siguientes a la fecha de ocurrencia del hecho generador de dicha solicitud. Transcurrido este plazo, VYV IA podrá acompañar y orientar al Asegurado, pero no podrá hacerse cargo de la solicitud.

En la primera llamada, se le comunicará un número de expediente de asistencia. Este deberá recordarse sistemáticamente en todas las comunicaciones posteriores con nuestro Servicio de Asistencia. La recepción de todas las solicitudes de asistencia, cualquiera que sea su naturaleza, se efectúa a través de este único número.

Tras recibir una llamada y una vez identificada la naturaleza de la intervención a realizar, VYV IA recurrirá al/los prestador(es) y consultor(es) especializados.

VYV IA solo podrá intervenir dentro de los límites de las autorizaciones concedidas por las autoridades locales, médicas y/o administrativas, y en ningún caso puede sustituirse a los organismos locales de urgencia cuando dependan de la autoridad pública, ni asumir los gastos así generados.

El Tomador puede ponerse en contacto directamente con VYV IA para la ejecución de prestaciones de asistencia no previstas en el presente contrato, relacionadas o no con las garantías ofrecidas.

También puede contactar con el Asegurador, que le orientará hacia VYV IA o hacia el socio de VYV IA si se trata de prestaciones de asistencia en materia de seguridad.

Estas prestaciones de asistencia, tras un estudio de viabilidad, serán objeto de una contratación directa entre el Tomador y VYV IA, o entre el Tomador y el socio de VYV IA para las prestaciones de asistencia en materia de seguridad, sin intervención del Asegurador del contrato.

Las disposiciones del presente contrato no se aplicarán a dichas prestaciones de asistencia.

En caso de que VYV IA acepte ejecutar prestaciones de asistencia en una situación de riesgo infeccioso en contexto epidémico o pandémico, sujeta a cuarentena, medidas de confinamiento o medidas preventivas o de vigilancia específicas por parte de las autoridades sanitarias locales, nacionales o internacionales, el compromiso del Asegurador se adquiere a favor de los Asegurados en las condiciones mencionadas en el presente contrato.

VYV IA asume y pone en marcha los medios necesarios para la ejecución de las prestaciones garantizadas previstas a continuación.

Estas prestaciones garantizadas están disponibles para el Asegurado las 24 horas del día en caso de accidente o enfermedad sufridos durante la Actividad, en cualquier lugar del mundo.

VYV IA gestiona un servicio telefónico de urgencia disponible las 24 horas del día, 365 días al año, atendido por asistentes multilingües, y dispone de un equipo de asesores médicos cualificados, enfermeros y médicos disponibles para proporcionar orientación sobre la asistencia y el tratamiento médico más adecuados.

Únicamente las autoridades médicas de VYV IA están habilitadas para decidir la repatriación, la elección de los medios de transporte y el lugar de hospitalización, y si es necesario, se ponen en contacto con el médico tratante en el lugar y/o con el médico de familia, a fin de intervenir en las condiciones más adecuadas al estado del Asegurado.

VYV IA solo está obligada a hacerse cargo de los gastos complementarios a aquellos que el Asegurado debería haber asumido normalmente para su regreso.

## VI. Las condiciones de reembolso de las garantías de Asistencia

**Para solicitar un reembolso, el Asegurado está obligado a:**

- Notificar imperativamente a VYV IA en un plazo de 2 días laborables. Transcurrido dicho plazo, el Asegurado perderá todo derecho a indemnización si su retraso ha causado un perjuicio a VYV IA.
- Adjuntar a su declaración:
  - Su número de contrato de seguro y su número de expediente atribuido por la Central de Asistencia de VYV IA.
  - El certificado médico detallado que indique la naturaleza exacta y la fecha de ocurrencia de la Enfermedad.
  - El certificado de defunción, en su caso.
  - Toda la documentación necesaria para la tramitación del expediente, a simple requerimiento de VYV IA y sin demora.

Sin la comunicación al médico asesor de VYV IA de la información médica necesaria para la tramitación, el expediente no podrá ser gestionado.

Cuando VYV IA se haya hecho cargo del transporte del Asegurado, este deberá devolver su billete de regreso inicialmente previsto y no utilizado.

## VII. Exclusiones comunes al conjunto de las garantías

No dan lugar a nuestra intervención:

- Las prestaciones que no hayan sido solicitadas durante el viaje o que no hayan sido organizadas por nosotros, o con nuestro acuerdo, no darán derecho, a posteriori, a reembolso ni a indemnización.
- Los gastos de restauración y hotel, salvo los previstos expresamente en el texto de las garantías.
- Los daños provocados intencionadamente por el Asegurado y los que resulten de su participación en un crimen, delito o riña, salvo en caso de legítima defensa.
- El importe de las condenas y sus consecuencias.
- El uso de estupefacientes o drogas no prescritos médicamente.
- El estado de intoxicación alcohólica.
- Los gastos de aduana.
- La participación como competidor en un deporte de competición o en un rally que otorgue una clasificación nacional o internacional organizado por una federación deportiva para la cual se expida una licencia, así como el entrenamiento para estas competiciones.
- La práctica, a título profesional, de cualquier deporte.
- La participación en competiciones o pruebas de resistencia o de velocidad y en sus ensayos preparatorios, a bordo de cualquier medio de locomoción terrestre, náutico o aéreo.
- Las consecuencias del incumplimiento de las normas de seguridad reconocidas vinculadas a la práctica de cualquier actividad deportiva de ocio.
- Los gastos efectuados después del regreso del viaje o de la expiración de la garantía.
- Los accidentes derivados de su participación, incluso como aficionado, en los siguientes deportes: deportes mecánicos (cualquiera que sea el vehículo a motor utilizado), deportes aéreos, alpinismo de alta montaña, bobsleigh, caza de animales peligrosos, hockey sobre hielo, skeleton, deportes de combate, espeleología, deportes de nieve con clasificación internacional, nacional o regional.
- El incumplimiento voluntario de la normativa del país visitado o la práctica de actividades no autorizadas por las autoridades locales.
- Los viajes cuyo destino geográfico haya sido desaconsejado por el Ministerio de Asuntos Exteriores francés.
- Las prohibiciones oficiales, incautaciones o medidas de la fuerza pública.
- El uso por el Asegurado de aparatos de navegación aérea.
- El uso de armas de guerra, explosivos y armas de fuego.
- Los daños resultantes de una falta intencionada o dolosa del Asegurado, conforme al artículo L.113-1 del Código de Seguros.
- El suicidio y la tentativa de suicidio.
- Las epidemias y pandemias, salvo estipulación contraria en la garantía, poluciones, catástrofes naturales.
- La guerra civil o extranjera, disturbios, huelgas, movimientos populares, actos de terrorismo, toma de rehenes.
- La desintegración del núcleo atómico o cualquier irradiación procedente de una fuente de energía con carácter radiactivo.

## VIII. Disposiciones comunes

### 1. Acumulación de seguros

De conformidad con el artículo L112-10 del Código de Seguros, se invita al Tomador a comprobar que no es ya Beneficiario de una garantía que cubra uno de los riesgos garantizados por el Contrato. En caso afirmativo, dispondrá de un derecho de desistimiento del presente Contrato en un plazo de catorce (14) días naturales a partir de su celebración, sin gastos ni penalizaciones, siempre que se cumplan todas las condiciones siguientes:

- El Tomador ha suscrito este Contrato con fines no profesionales;
- Este Contrato se suscribe como complemento a la compra de un bien o de un servicio vendido por un proveedor;
- El Tomador acredita estar ya cubierto por una de las garantías contempladas en el presente Contrato;
- Este Contrato no ha sido íntegramente ejecutado;
- El Tomador no ha declarado ningún Siniestro cubierto por el Contrato.

En esta situación, el Tomador podrá ejercer su derecho de desistimiento del presente Contrato mediante carta dirigida a la siguiente dirección, acompañada de un documento que justifique que ya dispone de una garantía para uno de los riesgos cubiertos por el nuevo Contrato.

El Asegurador deberá reembolsar al Tomador la prima pagada en un plazo de treinta (30) días a partir de la renuncia.

No obstante, una vez que el Tomador haya declarado un Siniestro que active la garantía, ya no podrá ejercer este derecho de desistimiento.

Si el Tomador desea renunciar a su Contrato pero no cumple todas las condiciones anteriores, deberá comprobar las condiciones de desistimiento previstas en su propio contrato.



## 2. Tramitación de reclamaciones

En caso de desacuerdo relativo a la gestión del contrato, el Tomador y/o los Asegurados deberán dirigir su reclamación a VYV IA, escribiendo a la siguiente dirección: **Mail : [contact@vyv-ia.com](mailto:contact@vyv-ia.com)**

Si el desacuerdo persiste, podrá acudir a la “**Médiation de l’Assurance**” por correo a la siguiente dirección::

**La Médiation de l’Assurance**

**TSA 50110**

**75441 Paris Cedex 09**

**<http://www.mediation-assurance.org>**

El dictamen del “**Médiateur de l’Assurance**” no vincula a las partes, quienes son libres de aceptar o rechazar su propuesta de solución y de acudir al tribunal competente.

Las disposiciones del presente apartado se entienden sin perjuicio de otras vías legales de acción.

## 3. Derecho de desistimiento

En caso de venta a distancia, usted dispone de un derecho de desistimiento del presente contrato durante un plazo de catorce (14) o treinta (30) días naturales a partir de su celebración, sin gastos ni penalizaciones. No obstante, si se beneficia de una o varias primas de seguro que le son ofrecidas, de modo que no tiene que pagar una prima en uno o varios meses al inicio de la ejecución del contrato, dicho plazo comenzará únicamente a partir del pago de todo o parte de la primera prima.

Este plazo comenzará a contar:

- a) Bien a partir del día en que el contrato a distancia se concluye;
- b) Bien a partir del día en que el interesado recibe las condiciones contractuales y la información, conforme al artículo L. 222-6 del Código de Consumo, si esta última fecha es posterior a la mencionada en la letra a).

**Atención: El derecho de desistimiento no se aplica a las pólizas de seguro con una duración inferior a un mes.**

Cuando ejerza su derecho de desistimiento, el Asegurador a través de Option Way deberá reembolsarle el importe de la prima pagada.

No obstante, la totalidad de la prima seguirá siendo debida al Asegurador si ejerce su derecho de desistimiento cuando haya ocurrido un Siniestro cubierto por el contrato durante el plazo de desistimiento de 14 días.

**Para cualquier solicitud de desistimiento podrá dirigirse a Option Way.**

## 4. Recogida de datos

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos de carácter personal y a la libre circulación de dichos datos (denominado Reglamento General de Protección de Datos), en el marco de la gestión del contrato de seguro los datos personales del Asegurado podrán ser transferidos a VYV IA, sus delegados, prestadores, subcontratistas o reaseguradores.

Los Adherentes quedan informados de que los tratamientos relativos a ellos, así como a sus eventuales beneficiarios, se llevan a cabo en el marco de la contratación, gestión y ejecución del presente contrato de seguro, así como para su gestión comercial. También podrán utilizarse en operaciones de control, lucha

contra el fraude, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, búsqueda de beneficiarios de contratos de fallecimiento no liquidados, cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias, y ello en aplicación del presente contrato.

Los datos recogidos son indispensables para la implementación de dichos tratamientos y están destinados a los servicios competentes de VYV IA así como, en su caso, a sus subcontratistas, prestadores o socios. VYV IA debe garantizar que estos datos sean exactos, completos y, en su caso, actualizados. Los datos recogidos se conservarán durante toda la relación contractual, más los plazos legales de prescripción o de acuerdo con las duraciones previstas por la CNIL (Comisión Nacional de Informática y Libertades).

Estos datos personales podrán ser objeto de transferencias a prestadores de servicios o subcontratistas establecidos en países situados fuera de la Unión Europea. Tales transferencias solo podrán realizarse a países reconocidos por la Comisión Europea como dotados de un nivel adecuado de protección de los datos personales, o a destinatarios que presenten garantías apropiadas.

Los Asegurados disponen de un derecho de acceso, rectificación o supresión, limitación del tratamiento, portabilidad, oposición a los tratamientos, así como del derecho a definir directrices sobre el destino de sus datos tras su fallecimiento. Podrán ejercer sus derechos ante:

**Délégué à la Protection des Données de VYV IA**  
**3 Passage de la Corvette | 17000 La Rochelle, Francia**

**ou**

[contact@vyv-ia.com](mailto:contact@vyv-ia.com)

En el ejercicio de sus derechos, podrá requerirse la presentación de un documento de identidad. En caso de litigio persistente, disponen del derecho de acudir a la CNIL en [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) o en 3, place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris cedex 7, Francia.

De manera expresa, el Tomador/Asegurado autoriza a VYV IA a utilizar sus datos de contacto con fines de prospección comercial para ofrecer otros servicios de asistencia. Podrá oponerse a la recepción de dichas comunicaciones comerciales mediante escrito.

## **5. Derecho de oposición de los consumidores a la prospección telefónica**

Si no desea ser objeto de prospección comercial por teléfono, puede inscribirse gratuitamente en una lista de oposición a la prospección telefónica. Estas disposiciones son aplicables a todo consumidor, es decir, a cualquier persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, industrial, artesanal o liberal.

## **6. Subrogación**

El Asegurador queda subrogado, hasta el importe de las indemnizaciones pagadas y de los servicios prestados por él, en los derechos y acciones del Beneficiario contra cualquier persona responsable de los hechos que hayan motivado su intervención. Cuando las prestaciones previstas en ejecución de la presente convención estén cubiertas total o parcialmente por otra compañía o institución, el Asegurador quedará igualmente subrogado en los derechos y acciones del Beneficiario contra dicha compañía o institución.

## 7. Prescripción

La prescripción es el plazo más allá del cual no se admite ninguna reclamación. Toda acción derivada del contrato prescribe a partir del hecho que la origine, en las condiciones previstas en los artículos L. 114-1 a L. 114-3 del Código de Seguros.

### **Artículo L. 114-1 del Código de Seguros:**

«Toda acción derivada de un contrato de seguro prescribe a los dos años desde el hecho que la origine. No obstante, este plazo no empezará a correr:

1° En caso de reticencia, omisión, declaración falsa o inexacta sobre el riesgo asumido, hasta el día en que el asegurador haya tenido conocimiento de ello;

2° En caso de siniestro, hasta el día en que los interesados hayan tenido conocimiento de él, si prueban que lo ignoraban hasta entonces.

Cuando la acción del asegurado contra el asegurador tenga como causa el recurso de un tercero, el plazo de prescripción no comenzará a correr hasta el día en que dicho tercero haya ejercido una acción judicial contra el asegurado o haya sido indemnizado por este último.

La prescripción será de diez años en los contratos de seguro de vida cuando el beneficiario sea una persona distinta del tomador y, en los contratos de seguro contra accidentes que afecten a las personas, cuando los beneficiarios sean los derechohabientes del asegurado fallecido.

Para los contratos de seguro de vida, no obstante lo dispuesto en el apartado 2°, las acciones del beneficiario prescribirán, en cualquier caso, a los treinta años a contar desde el fallecimiento del asegurado».

### **Artículo L. 114-2 del Código de Seguros:**

«La prescripción se interrumpe por una de las causas ordinarias de interrupción de la prescripción y por la designación de peritos a raíz de un siniestro.

La interrupción de la prescripción de la acción también podrá resultar del envío de una carta certificada con acuse de recibo enviada por el asegurador al asegurado en lo que respecta a la acción de cobro de la prima, y por el asegurado al asegurador en lo que respecta al pago de la indemnización.

Las causas ordinarias de interrupción de la prescripción (artículos 2240 y siguientes del Código Civil) son: el reconocimiento por parte del deudor del derecho de aquel contra el que prescribía; la demanda judicial, incluso en vía de medidas cautelares; una medida conservatoria adoptada en aplicación del Código de Procedimientos Civiles de Ejecución o un acto de ejecución forzosa; la interpelación prevista en el artículo 2245 del Código Civil».

### **Artículo L. 114-3 del Código de Seguros:**

«Por derogación del artículo 2254 del Código Civil, las partes en el contrato de seguro no podrán, ni siquiera de común acuerdo, modificar la duración de la prescripción, ni añadir causas de suspensión o de interrupción de la misma».

Las causas ordinarias de interrupción de la prescripción mencionadas en el artículo L. 114-2 del Código de Seguros son las previstas en los artículos 2240 a 2246 del Código Civil, reproducidos a continuación:

- **Artículo 2240 del Código Civil:** «El reconocimiento por parte del deudor del derecho de aquel contra el que prescribía interrumpe el plazo de prescripción».
- **Artículo 2241 del Código Civil:** «La demanda judicial, incluso en vía de medidas cautelares, interrumpe el plazo de prescripción así como el plazo de caducidad. Lo mismo ocurre cuando se presenta ante un tribunal incompetente o cuando el acto de remisión al tribunal se anula por un defecto de procedimiento».
- **Artículo 2242 del Código Civil:** «La interrupción resultante de la demanda judicial produce sus efectos hasta la extinción del proceso».
- **Artículo 2243 del Código Civil:** «La interrupción se considera inexistente si el demandante desiste de su demanda o deja caducar el proceso, o si su demanda es definitivamente rechazada».

- **Artículo 2244 del Código Civil:** «El plazo de prescripción o el plazo de caducidad también se interrumpe por una medida conservatoria adoptada en aplicación del Código de Procedimientos Civiles de Ejecución o por un acto de ejecución forzosa».
- **Artículo 2245 del Código Civil:** «La interpelación hecha a uno de los deudores solidarios mediante una demanda judicial o un acto de ejecución forzosa, o el reconocimiento por parte del deudor del derecho de aquel contra el que prescribía, interrumpe el plazo de prescripción contra todos los demás, incluso contra sus herederos. En cambio, la interpelación hecha a uno de los herederos de un deudor solidario o el reconocimiento de dicho heredero no interrumpe el plazo de prescripción respecto de los demás coherederos, incluso en caso de crédito hipotecario, si la obligación es divisible.

Dicha interpelación o dicho reconocimiento solo interrumpe el plazo de prescripción, respecto de los demás codeudores, por la parte de la que dicho heredero sea responsable.

Para interrumpir el plazo de prescripción en su totalidad respecto de los demás codeudores, es necesario que la interpelación se haga a todos los herederos del deudor fallecido o que el reconocimiento sea realizado por todos estos herederos».

- **Artículo 2246 del Código Civil:** «La interpelación hecha al deudor principal o su reconocimiento interrumpe el plazo de prescripción respecto de la fianza»

## 8. Litigio

Cualquier controversia entre el Asegurador y el Asegurado relativa a la determinación y liquidación de las prestaciones será sometida, por la parte más diligente y a falta de resolución amistosa, a la jurisdicción competente del domicilio del Beneficiario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo R 114-1 del Código de Seguros.

## 9. Ley aplicable

Salvo disposición en contrario, el Contrato suscrito en Francia y las adhesiones al mismo están sujetos al derecho francés.

Los Adherentes y Asegurados podrán dirigirse al mediador cuyas coordenadas se mencionan en las Condiciones Generales.

## 10. Declaraciones falsas

Cuando modifiquen el objeto del riesgo o disminuyan nuestra apreciación:

Toda reticencia o declaración intencionadamente falsa por su parte conlleva la nulidad del contrato. Las primas pagadas quedarán adquiridas por nosotros y tendremos derecho a exigir el pago de las primas vencidas, según lo previsto en el artículo L. 113-8 del Código de Seguros;

Toda omisión o declaración inexacta por su parte, cuya mala fe no esté demostrada, conllevará la rescisión del contrato a los diez días siguientes a la notificación que le será enviada por carta certificada y/o la aplicación de la reducción de las indemnizaciones conforme al artículo L. 113-9 del Código de Seguros.

## 11. Autoridad de control

La autoridad encargada de la supervisión de Helvetia es la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

## **FICHA DE INFORMACIÓN Y DE ASESORAMIENTO PREVIO A LA ADHESIÓN A LOS CONTRATOS DE SEGURO COLECTIVO DE DAÑOS DE ADHESIÓN FACULTATIVA n.º 283882**

Este documento se le comunica en aplicación de los artículos L112-2, L513-2 y L521-2 y siguientes del Código de Seguros francés. La información recabada de usted es necesaria con el fin de recomendarle un contrato de seguro coherente con sus exigencias y necesidades.

Usted reconoce, de conformidad con el artículo L. 521-6 del Código de Seguros, que ha sido debidamente informado de la posibilidad de que la información y los documentos relativos al contrato de seguro le sean comunicados en un soporte duradero distinto del papel.

**La presente ficha de información y de asesoramiento no constituye un compromiso por su parte y no vincula al asegurador (ni al Distribuidor). Para conocer sus derechos y obligaciones derivados del contrato de seguro, deberá remitirse a las disposiciones contractuales que le serán entregadas previamente a su adhesión.**

### **PRÉAMBULO**

El Contrato es suscrito por **NEAT**, sociedad de corretaje de seguros, sociedad por acciones simplificada con un capital social de 77.610,25 €, con domicilio social en 16 Place des Quinconces, 33000 BURDEOS, inscrita en el Registro Mercantil de Burdeos con el número 913 675 581, y en el ORIAS con el número 22004644.

Con **la Aseguradora HELVETIA Global Solutions Ltd** (en lo sucesivo denominada “la Aseguradora” o “Helvetia”), sociedad anónima de derecho liechtensteiniano, con domicilio social en Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principado de Liechtenstein, inscrita con el número FL-0002.191.766-9, autorizada como entidad aseguradora por la Autoridad de Supervisión de los Mercados Financieros del Principado de Liechtenstein (FMA Liechtenstein).

Las operaciones de distribución de seguros son realizadas por **OPTION WAY**, sociedad anónima con un capital social de 233.187 €, con domicilio social en Parc Haute Technologie, Font de l’Orme, Avenida Maurice Donat, 06250 Mougins Sophia Antipolis, inscrita en el Registro Mercantil de GRASSE con el número 752 774 521.

Helvetia está autorizada para ejercer actividades de seguros en Francia en régimen de libre prestación de servicios, notificada a la ACPR (ID Refassu: 224324), y está sometida al control de la FMA Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Principado de Liechtenstein.

De conformidad con las disposiciones de los artículos L.521-1 y R.519-20 del Código de Seguros, se precisa que NEAT no está sujeta a ninguna obligación contractual de trabajar con una o varias entidades aseguradoras y basa su análisis en un número limitado de productos de financiación y de seguros disponibles en el mercado.

## SUS GARANTÍAS

### GARANTÍAS CUBIERTAS :

<b>EQUIPAJES – EFECTOS PERSONALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida, robo o daños de los equipajes asegurados (con o sin presentación de justificantes de compra)</li> <li>• Robo caracterizado de objetos de valor</li> <li>• Robo caracterizado de objetos personales</li> <li>• Gastos de reexpedición de documentos oficiales en caso de robo</li> <li>• Retraso en la entrega del equipaje superior a 24 horas</li> </ul>
<b>ASISTANCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejos de viaje e información médica 24h/24</li> <li>• Repatriación o transporte sanitario (incluido en caso de COVID)</li> <li>• Repatriación de las personas acompañantes y de los hijos menores</li> <li>• Visita de un familiar</li> <li>• Prolongación de la estancia</li> <li>• Continuación del viaje</li> <li>• Gastos médicos fuera del país de residencia</li> <li>• Anticipo de gastos médicos fuera del país de residencia</li> <li>• Repatriación del cuerpo</li> <li>• Gastos funerarios</li> <li>• Formalidades de defunción</li> <li>• Regreso anticipado</li> <li>• Asistencia jurídica</li> <li>• Asistencia de salvamento</li> <li>• Asistencia complementaria tras una repatriación (En Francia)</li> </ul>

## REMUNERACIÓN VINCULADA AL CONTRATO PROPUESTO

Se precisa que, en contrapartida de las operaciones de distribución, NEAT es remunerada sobre la base de comisiones, es decir, una remuneración incluida en la prima de seguro, calculada sobre la base de criterios cualitativos, de manera que no se perjudiquen los intereses de los clientes.

OPTION WAY es remunerada mediante gastos de gestión por la presentación, colocación y puesta en marcha de su seguro.

## INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES

En caso de reclamación relativa a la distribución de este contrato, le invitamos a ponerse en contacto con **NEAT** llamando al +33 9 78 45 53 50 (servicio disponible de lunes a viernes de 09h00 a 17h00) o escribiendo a [complaints@neat.eu](mailto:complaints@neat.eu).

Si la respuesta obtenida no le resulta satisfactoria, podrá enviar un correo electrónico a:  
[complaints-hgs@helvetia.com](mailto:complaints-hgs@helvetia.com)

Neat y Helvetia se comprometen a acusar recibo de su correspondencia en un plazo de 10 días laborables. Será tramitada en un máximo de 2 meses.

Si persiste el desacuerdo, podrá dirigirse al servicio de “**Médiation de l'Assurance**” por correo postal a la siguiente dirección:

**La Médiation de l'Assurance**  
**TSA 50110**  
**75441 París Cedex 09**  
**Francia**  
<http://www.mediation-assurance.org>

El dictamen del mediador de seguros no es vinculante para las partes, las cuales son libres de aceptar o rechazar su propuesta de solución y de acudir al tribunal competente. El mediador emite un dictamen en un plazo de 3 (tres) meses desde la recepción del expediente completo.

Las disposiciones del presente párrafo se entienden sin perjuicio de otras vías de acción legales.

## DERECHO DE DESISTIMIENTO

En caso de venta a distancia, usted dispone de un derecho de desistimiento de este contrato en un plazo de catorce (14) días naturales – o treinta (30) días naturales – a contar desde su conclusión, sin gastos ni penalizaciones. No obstante, si usted se beneficia de una o varias primas de seguro ofrecidas (de manera que no tenga que pagar una prima durante uno o varios meses al inicio de la ejecución del contrato), este plazo solo comenzará a contar a partir del pago total o parcial de la primera prima.

Este plazo empezará a contar:

- a) Bien a partir del día en que se concluya el contrato a distancia;
- b) Bien a partir del día en que el interesado reciba las condiciones contractuales y la información, de conformidad con el artículo L.222-6 del Código de Consumo, si esta última fecha es posterior a la mencionada en (a).

**Atención: El derecho de desistimiento no se aplica a las pólizas de seguro de duración inferior a un mes.**

Cuando usted ejerza su facultad de desistimiento, la Aseguradora a través de Option Way deberá reembolsarle el importe de la prima pagada.

No obstante, la totalidad de la prima seguirá siendo debida a la Aseguradora si usted ejerce su derecho de desistimiento cuando se haya producido un Sinistro cubierto por el contrato durante el plazo de desistimiento de 14 días.

**Para cualquier solicitud de desistimiento, podrá dirigirse a Option Way.**