



# CAP CANCELACIÓN



CONVENIO DE AXA ASSISTANCE N.º 2243704  
OPCIÓN DE CANCELACIÓN POR ATENTADO Y DESASTRE NATURAL

## ÍNDICE

<b>¿QUÉ HACER EN CASO DE CANCELACIÓN?</b>	página 2
<b>TABLA DE GARANTÍAS</b>	página 3
<b>DISPOSICIONES GENERALES DE SEGURO</b>	página 5
<b>ASPECTOS GENERALES DEL SEGURO</b>	página 5
<b>GARANTÍAS DE SEGURO</b>	página 6
🕒 Cancelación del viaje	
🕒 Opción de cancelación por atentado y desastre natural	
<b>MARCO DEL CONTRATO</b>	página 9



## CAP CANCELACIÓN

### ¿QUÉ HACER EN CASO DE CANCELACIÓN?

1- Usted debe notificar a su agencia de viajes su cancelación al ocurrir el suceso garantizado que le impide partir.

2- Debe notificar el siniestro en línea a Chapka Assurances en el plazo de 5 días. Visite: <http://www.chapkadirect.es/sinistre>

### JUSTIFICANTES QUE DEBE PROPORCIONAR:

SEA CUAL SEA LA RAZÓN PARA LA CANCELACIÓN DEBE PROPORCIONARNOS:

- El formulario de inscripción al viaje
- Las condiciones generales de venta del viaje
- La factura de compra del viaje
- La factura de los gastos de cancelación proporcionada por la agencia de viajes
- Los billetes de avión
- Los datos bancarios

Dependiendo de la razón para la cancelación, se le solicitarán otros documentos.

CANCELACIÓN EN CASO DE ENFERMEDAD, HOSPITALIZACIÓN O FALLECIMIENTO DEL ASEGURADO:

- El certificado médico que indique la fecha de la primera manifestación de la patología, así como su naturaleza, o el certificado de defunción
- El informe médico
- El desglose de la seguridad social y/o la mutua

#### En caso de hospitalización:

- El certificado de hospitalización
- El informe de los exámenes

CANCELACIÓN EN CASO DE ENFERMEDAD, HOSPITALIZACIÓN O FALLECIMIENTO DE UN MIEMBRO DE SU FAMILIA:

- Un certificado médico que indique la fecha de la primera manifestación de la patología, así como su naturaleza, o el certificado de defunción
- El libro de familia (en caso de fallecimiento únicamente)
- El informe médico

#### En caso de hospitalización:

- El certificado de hospitalización
- El informe de los exámenes

CANCELACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE VACACIONES PAGADAS:

- Una declaración de su superior jerárquico que indique la fecha en la que se aceptaron sus vacaciones y la fecha en que se cancelaron
- Una copia del comprobante de pago

CANCELACIÓN EN CASO DE OBTENCIÓN DE EMPLEO:

- La prueba de su registro en Instituto nacional de Empleo (INEM)
- La copia de su contrato de trabajo

CANCELACIÓN EN CASO DE PÉRDIDA DE EMPLEO:

- La copia de la convocatoria a la entrevista preliminar
- La copia de la notificación de despido

CANCELACIÓN POR OTRO MOTIVO:

- Cualquier elemento que permita justificar la situación

Esta lista no es exhaustiva, la Aseguradora se reserva el derecho de solicitar otros justificantes que considere necesarios.



# CAP CANCELACIÓN

CONVENIO DE AXA ASSISTANCE N.º 2243704  
OPCIÓN DE CANCELACIÓN POR ATENTADO Y DESASTRE NATURAL

## GARANTÍAS

Seguro de cancelación

## LÍMITE DE GARANTÍA

Máximo por persona: 8 000 €  
máximo por suceso: 40 000 €

### RAZONES PARA LA CANCELACIÓN CON FRANQUICIA DE 50 € POR PERSONA

Accidente personal grave, enfermedad grave (incluso enfermedades infecciosas) o fallecimiento, de usted, de su cónyuge o pareja de hecho o de cualquier persona vinculada a usted por un pacto civil de solidaridad (PACS), de uno de sus ascendientes o descendientes, hermanos o hermanas, cuñados o cuñadas, yernos o nueras, suegros o suegras, su tutor legal, independientemente de cuál sea su país de Domicilio, así como de cualquier persona que viva con usted habitualmente; de una persona discapacitada que vive bajo su techo; de su sustituto profesional o de la persona a cargo del cuidado de sus hijos menores

Fallecimiento u hospitalización de más de 48 horas de uno de sus tíos o tías, sobrinos o sobrinas, o de los de su cónyuge

### RAZONES PARA LA CANCELACIÓN CON FRANQUICIA DE 75 € POR PERSONA

Contraindicación de la vacunación y/o las consecuencias de las vacunas obligatorias para su viaje

Daños materiales graves, incluso después de un desastre natural, que ocurra en su domicilio o sus locales comerciales o su explotación agrícola

Accidente grave, enfermedad grave o fallecimiento de la persona en cuyo domicilio se debía alojar usted o en caso de daños materiales importantes en el domicilio de esa misma persona

Despido por motivos económicos

Complicación clara e imprevisible de su embarazo, aborto espontáneo, terminación terapéutica del embarazo y sus consecuencias

Embarazo no conocido en el momento de la inscripción al viaje y si se le contraindica el viaje

Hospitalización de más de 3 días consecutivos por un estado depresivo, una enfermedad psíquica, nerviosa o mental

Convocatoria administrativa de naturaleza imprevisible y no aplazable

Convocatoria a un examen de recuperación

Convocatoria para la adopción de un niño/a, la obtención de un permiso de residencia o un trasplante de órganos

Obtención de un trabajo remunerado o una beca remunerada a través Instituto nacional de Empleo (INEM)

Divorcio

Denegación de visado de turista

Traslado profesional

Robo en su domicilio, sus locales comerciales o su explotación agrícola

Accidente del transporte público de pasajeros utilizado para su desplazamiento previo que le haga perder el vuelo o el barco reservado para su salida

Modificación o cancelación de sus vacaciones pagadas por parte de su empleador

Robo de sus documentos de identidad o su título de transporte

Daños graves a su vehículo durante las 48 horas anteriores a su salida

Cancelación (por las razones previstas en el artículo 1) de una o varias personas beneficiarias (máximo seis personas) de la presente garantía suscritas bajo las mismas condiciones particulares que usted y que, como consecuencia de ella, tenga que viajar solo o en pareja

Cancelación del viaje de la persona con la que tenía que compartir la habitación doble de hotel reservada para su estancia si había decidido viajar en pareja

Modificación tras la transferencia del viaje a otra persona en caso de imposibilidad de partir

Cancelación si el destino está sometido a restricciones de viaje por parte del Ministerio de asuntos exteriores de su país de residencia o por la OMS o que las autoridades locales deniegan la entrada en el territorio con la condición de haber reservado su viaje antes del anuncio de dichas restricciones por la OMS o el Ministerio de asuntos exteriores

Cancelación en caso de cuarentena antes de salir

Cancelación si, al inicio del viaje, se le deniega el acceso al embarque tras un control de temperatura (u otro control sanitario) organizado por las autoridades o el transportista

## RAZONES PARA LA CANCELACIÓN CON FRANQUICIA DEL 20 % DE LA CANTIDAD DEL SINIESTRO CON UN MÍNIMO DE 75 €/PERSONA

Todas las causas justificadas: Cancelación debido a un evento externo, repentino, imprevisible, justificado y fuera de su control (distinto de los enumerados anteriormente y distinto de las razones relativas a las opciones)

### OPCIONAL

### LÍMITE DE GARANTÍA

Cancelación por ATENTADO, DISTURBIOS, ACTO DE TERRORISMO Y DESASTRE NATURAL en su lugar de estancia

Máximo por persona: 8 000 €  
Máximo por suceso: 40 000 €

Franquicia: 20 % de la cantidad del siniestro con un mínimo de 75 € por persona

Este es un resumen de las garantías: Consulte las Condiciones generales de la presente póliza para conocer las categorías de los sucesos de cancelación y las exclusiones. Este documento no tiene valor contractual.



#### Aon France

actuando bajo el nombre comercial  
**Chapka Assurances.**

#### Sede social

31-35 rue de la Fédération  
75717 París Cedex 15  
aon.fr

Inscrito en el Registro Francés de Mediadores de Seguros con el nº 07 001 560 | SAS con un capital de 46 027 140 euros  
414 572 248 RCS Paris  
Nº CIF intracomunitario : FR 22 414 572 248

Garantía financiera y seguro de responsabilidad civil profesional conforme a los artículos L.512-7 y L.512-6 del Código de Seguros francés



# CAP CANCELACIÓN

CONVENIO DE AXA ASSISTANCE N.º 2243704  
OPCIÓN DE CANCELACIÓN POR ATENTADO Y DESASTRE NATURAL

## DISPOSICIONES GENERALES DE SEGURO

### ¿QUÉ DEBE HACER CUANDO NOS NECESITA?

En caso de cancelación, usted o sus derechohabientes deben notificar a su agencia de viajes la cancelación tan pronto como ocurra el suceso garantizado que impide su partida e informarnos a nosotros en el plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la cancelación a su agencia de viajes.

Puede ponerse en contacto con nosotros:



#### CHAPKA ASSURANCES

#### GESTIÓN DE SINIESTROS

En línea :

<http://www.chapkadirect.es/sinistre>

Por teléfono: +34 911 981 805

- Transcurrido ese plazo, si sufrimos algún perjuicio debido a su notificación tardía, usted pierde cualquier derecho de indemnización.
- Cualquier notificación que no cumpla con las disposiciones de las garantías de seguro conlleva la pérdida de cualquier derecho de reembolso.
- De ser necesario, el gestor del expediente se reserva el derecho de someterlo, a sus expensas, a un reconocimiento médico que se le notificará por carta certificada con acuse de recibo.
- Nos reservamos el derecho, si es necesario, de solicitar documentos adicionales.

## ASPECTOS GENERALES DEL SEGURO

### ARTÍCULO 1. OBJETO DEL CONTRATO

Los presentes convenios de seguro de viaje, que se componen y se rigen por las condiciones especiales, las condiciones generales y la información contenida en las condiciones particulares, tienen por objeto cubrir, dentro de los límites y las condiciones definidos, a la persona asegurada durante su viaje.

### ARTÍCULO 2. SUSCRIPCIÓN

La suscripción debe realizarse el día de la inscripción al viaje o, como máximo, el día anterior al primer día de aplicación de las sanciones previstas en el baremo del organizador del viaje.

### ARTÍCULO 3. DEFINICIONES

#### 3.1 Nosotros



#### INTER PARTNER ASSISTANCE

Inter Partner Assistance SA (IPA), whose registered branch office in Ireland is 10/11 Mary Street, Dublin 1, Ireland (company number 906006) and is regulated by the Central Bank of Ireland

#### 3.2 Condiciones particulares

Documento debidamente cumplimentado y firmado por el asegurado en el que figuran su nombre y apellidos, dirección, fechas de viaje, país de destino, período de cobertura, precio con impuestos del viaje, la opción elegida, la fecha de redacción de este documento y la cantidad de la prima de seguro correspondiente.

En caso de siniestro solo se tiene en cuenta a aquellas personas que hayan pagado su prima de seguro.

#### 3.3 Beneficiario/asegurado

Persona física designada a continuación bajo el término «usted», citada nominalmente en las condiciones particulares y que ha pagado su prima de seguro.

#### 3.4 Miembros de la familia

Su cónyuge o pareja de hecho o cualquier persona que esté vinculada a usted por un pacto civil de solidaridad (PACS), sus ascendientes o descendientes o los de su cónyuge o pareja, su suegro, suegra, hermanos, hermanas, cuñados, cuñadas, yernos, nueras, tíos, tías, sobrinos, sobrinas o los de su cónyuge o pareja.

Deben tener su domicilio en el mismo país que usted, a menos que se estipule lo contrario en el contrato.

Para la garantía «Seguro de cancelación del viaje», solo tendrán derecho a la cobertura los miembros de la familia enumerados en el suceso constituyente 1.

#### 3.5 Allegado

Cualquier persona física que usted designe o uno de sus derechohabientes. Esta persona debe tener su domicilio en el mismo país que usted.

#### 3.6 Domicilio

Su lugar de residencia principal y habitual.

Se encuentra en España, otro país de la Unión Europea, Suiza, Liechtenstein o Noruega.

### 3.7 Extranjero

Cualquier país que no sea su país de Domicilio.

Para la garantía «Seguro de gastos médicos en el extranjero», los territorios de ultramar se rigen por el convenio del extranjero cuando su domicilio se encuentre en Francia.

### 3.8 Viaje

Estancia/paquete, crucero, título de transporte (incluido vuelo) reservado con el operador turístico y cuyas fechas, destino y coste aparecen en las condiciones particulares.

### 3.9 Territorialidad

Las garantías se otorgan en todo el mundo, salvo las garantías de seguro de los países desaconsejados por el Ministerio de Asuntos de su país de residencia o la Organización Mundial de la Salud (OMS).

### 3.10 Accidente personal grave

Deterioro brusco de la salud como resultado de la acción repentina de una causa externa involuntaria a la víctima constatado por una autoridad sanitaria competente que ha dado lugar a la prescripción de medicamentos en beneficio del paciente y que implica el cese de cualquier actividad profesional o de otro tipo.

### 3.11 Enfermedad grave

Deterioro repentino e imprevisible de la salud constatado por una autoridad sanitaria competente que ha dado lugar a la prescripción de medicamentos en beneficio del paciente y que implica el cese de cualquier actividad profesional o de otro tipo.

### 3.12 Lesión física grave

Accidente o enfermedad de naturaleza imprevisible, que, a corto plazo, pudiera agravar notablemente el estado de la víctima si no se le proporciona la atención adecuada con prontitud.

Accidente hace referencia a: un deterioro brusco de la salud debido a un suceso externo, repentino, imprevisible, violento e independiente de la voluntad de la víctima.

Enfermedad hace referencia a: un deterioro repentino e imprevisible de la salud constatado por una autoridad sanitaria competente.

### 3.13 Autoridad sanitaria

Cualquier persona con un título de médico o cirujano válido en el país donde ocurre el suceso.

### 3.14 Hospitalización

Estancia no planeada de más de 24 horas de duración en un centro de atención médica público o privado por prescripción médica para recibir un tratamiento médico o quirúrgico tras una lesión física grave.

### 3.15 Inmovilización en el domicilio

Obligación de permanecer en el domicilio tras una lesión física grave, bajo prescripción médica y durante más de 5 días.

### 3.16 Daños materiales graves en su domicilio, locales comerciales, explotación agrícola

Lugares materialmente dañados que quedan inhabitables, incluso en caso de desastre natural en el marco de las disposiciones de la Ley N 86-600 de 13 de julio de 1986 relativa a la indemnización de las víctimas de desastres naturales.

### 3.17 Desastres naturales

Un desastre natural es un fenómeno como un terremoto, erupción volcánica, maremoto, avalancha, inundación o cataclismo natural causado por la intensidad anormal de un elemento natural, reconocido como tal por las autoridades públicas, con la excepción de los sucesos causados por la intervención humana directa y/o malintencionada.

### 3.18 Transporte público de pasajeros

Servicio que emite un título de transporte a título oneroso, prestado por un agente autorizado o por el operador turístico, cuyos horarios, disponibilidad y tarifas se difunden públicamente.

### 3.19 Franquicia

Suma fijada a tanto alzado en la tabla de condiciones especiales según las fórmulas adoptadas y que corre a cargo del asegurado en caso de que se produzca una indemnización como consecuencia de un siniestro. La franquicia también se puede expresar en días, horas o porcentajes.

### 3.20 Máximo por suceso

En caso de que la garantía se ejerza en favor de varios asegurados que sean víctimas de un mismo suceso y figuren en las mismas condiciones particulares, la cobertura de la aseguradora se limita en todo caso a la cantidad máxima prevista en esta garantía con independencia del número de víctimas. Como resultado, las indemnizaciones se reducen y se pagan en proporción a la cantidad de víctimas.

### 3.21 Acto de terrorismo

Un acto que incluye pero no se limita al uso de la fuerza o la violencia y/o la amenaza de estas, por parte de cualquier persona o grupo de personas que actúa en solitario o en nombre o en relación con cualquier organización o gobierno, cometido con fines políticos, religiosos, ideológicos o similares, incluida la intención de influir en un gobierno o infundir miedo a la población o una parte de la misma.

## ARTÍCULO 4. EFECTO Y DURACIÓN DE LAS GARANTÍAS

### 3.4.1 Garantía de seguro «Cancelación del viaje»

La garantía de seguro «Cancelación del viaje» entra en vigor en la fecha de suscripción del presente convenio y deja de aplicarse automáticamente en el momento de la salida, una vez que el Asegurado ha facturado el equipaje o, para los alquileres, en el momento de la entrega de llaves.

## GARANTÍAS DE SEGURO

## ARTÍCULO 5. NATURALEZA DE LAS GARANTÍAS

### ✕ CANCELACIÓN DEL VIAJE

#### (1) Objeto y cantidad de la garantía

La garantía prevé el reembolso de los gastos de cancelación o modificación del viaje, dentro de los límites de las cantidades facturadas por el operador turístico en aplicación del baremo que figura en las condiciones de cancelación fijadas por el operador turístico.

#### (2) Limitación de la garantía

La indemnización pagada por la aseguradora se limita a los gastos de cancelación o modificación del viaje debidos en la fecha de ocurrencia del suceso que resulta en la aplicación de la garantía con la cantidad máxima prevista en las condiciones especiales y deducción de los impuestos portuarios y aéreos relacionados con el embarque de pasajeros, las primas de seguro, las tasas de visado y los gastos administrativos (determinados por el operador turístico y no reembolsados en virtud de este convenio).

### (3) Franquicia

Se puede aplicar una franquicia, dependiendo de la razón para la cancelación. Consulte la tabla de garantías.

### (4) Cancelación por riesgos denominados

1. En caso de accidente personal grave, enfermedad grave (incluyendo la recaída, el agravamiento de una enfermedad crónica o preexistente, las consecuencias, las secuelas de un accidente ocurrido antes de la contratación de este seguro, así como toda enfermedad infecciosa) o fallecimiento:

1.1. de usted, de su cónyuge o pareja de hecho o de cualquier persona vinculada a usted por un pacto civil de solidaridad (PACS), de uno de sus ascendientes o descendientes, hermanos o hermanas, cuñados o cuñadas, yernos o nueras, suegros o suegras, su tutor legal, independientemente de cuál sea su país de residencia, así como de cualquier persona que viva con usted habitualmente;

1.2. de una persona discapacitada que vive bajo su techo;

1.3. de su sustituto profesional o de la persona a cargo del cuidado de sus hijos menores, que figura en las condiciones particulares (solo se puede designar un nombre de sustituto profesional o cuidador en las condiciones particulares).

2. En caso de fallecimiento u hospitalización de más de 48 horas consecutivas de uno de sus tíos o tías, sobrinos o sobrinas, o de los de su cónyuge o pareja de hecho.

3. En caso de contraindicación de la vacunación y/o las consecuencias de las vacunas obligatorias para su viaje.

4. En caso de daños materiales graves, incluso después de un desastre natural, que ocurra en su domicilio o sus locales comerciales o la explotación agrícola de la que es propietario, arrendatario u ocupante sin cargo, y que requiera imperativamente su presencia en el lugar para tomar las medidas provisionales oportunas.

5. En caso de accidente grave, enfermedad grave o fallecimiento de la persona en cuyo domicilio se debía alojar usted o en caso de daños materiales importantes en el domicilio de esa misma persona.

6. Si usted o su cónyuge o pareja deben ser despedidos por razones económicas, siempre que el procedimiento no se haya iniciado antes de la suscripción de este convenio.

7. En caso de complicación clara e imprevisible de su embarazo, en caso de aborto espontáneo, terminación terapéutica del embarazo y sus consecuencias.

8. En caso de embarazo no conocido en el momento de la inscripción al viaje y si se le contraindica el viaje por la naturaleza misma de este.

9. En caso de hospitalización de más de 3 días consecutivos por un estado depresivo, una enfermedad psíquica, nerviosa o mental.

10. En caso de que reciba una convocatoria administrativa certificada obligatoriamente por un documento oficial, que sea de carácter imprevisible y no pueda posponerse, para una fecha durante su viaje, siempre que no tuviera conocimiento de la convocatoria antes de la suscripción de este convenio.

11. Si debe ser convocado para un examen de recuperación en una fecha durante su viaje, siempre que no supiera que había suspendido el examen antes de la suscripción de este convenio.

12. En caso de que reciba una convocatoria para la adopción de un niño/a, la obtención de un permiso de residencia o un trasplante de órganos para una fecha durante su viaje, siempre que no tuviera conocimiento de la convocatoria antes de la suscripción de este convenio.

13. En caso de obtener un trabajo remunerado o una beca remunerada a través del Instituto nacional de empleo (INEM) para comenzar antes de su viaje de regreso, siempre que estuviera apuntado en el servicio de empleo antes de la suscripción de este contrato, excluyendo la prolongación o renovación de su contrato de trabajo o beca.

**La garantía no se aplica a los servicios (obtención, prolongación, renovación) prestados por una empresa de trabajo temporal.**

14. En caso de divorcio o separación registrado en la secretaría del juzgado, siempre que la fecha de registro sea posterior a la fecha de suscripción de este convenio.

15. En caso de denegación de su visado de turista por parte de las autoridades del país elegido para el viaje a condición de que:

- la solicitud se haya presentado dentro del plazo prescrito para el destino del viaje
- no se hubiera presentado una solicitud con anterioridad y hubiera sido rechazada por estas autoridades para un viaje anterior

16. En caso de traslado de trabajo, que requiera que se mude antes de su viaje de regreso, siempre que no se tuviera conocimiento del traslado en el momento de la suscripción de este convenio y que no esté motivado por una solicitud suya.

17. En caso de robo en su domicilio, sus locales comerciales o la explotación agrícola de la que es propietario, arrendatario u ocupante sin cargo, dentro de las 72 horas anteriores a su salida, y que requiera imperativamente su presencia en el lugar para tomar las medidas provisionales oportunas.

18. Si un accidente del transporte público de pasajeros utilizado para su desplazamiento previo le hace perder el vuelo o el barco reservado para su salida, siempre que haya tomado medidas para llegar con al menos dos horas de antelación a la hora límite de embarque.

19. En caso de modificación o cancelación por parte de su empleador de sus vacaciones concedidas con anterioridad a la suscripción de este convenio, siempre que su inscripción al viaje se haya realizado después de la concesión del período de vacaciones pagadas.

**La garantía solo se aplica a los empleados asalariados que dependan de una autoridad jerárquica para la concesión y cancelación/modificación de dichas vacaciones. La garantía no es aplicable a los representantes legales de una empresa ni a las profesiones liberales.**

20. En caso de robo de los documentos de identidad o el título de transporte esenciales para su viaje dentro de las 48 horas anteriores a su salida, de modo que no pueda cumplir con las formalidades de la policía fronteriza.

21. En caso de daños graves a su vehículo dentro de las 48 horas anteriores a su salida y que impidan que se pueda reparar el vehículo en el plazo de tiempo necesario para llegar al punto de encuentro establecido por el operador turístico o a su lugar de estancia en la fecha prevista inicialmente y en la medida en que su vehículo sea esencial para que usted llegue allí.

22. En caso de cancelación en virtud de esta garantía del viaje de una o varias personas beneficiarias de la presente garantía suscritas bajo las mismas condiciones particulares que usted y que, como consecuencia de ella, tenga que viajar solo o en pareja. En el caso del suceso previsto en el artículo 1 de la presente garantía, esta disposición se extiende a un máximo de seis personas suscritas bajo las mismas condiciones particulares que usted y que hayan pagado la prima de seguro. Sin embargo, para las personas que forman parte del mismo domicilio fiscal, todas las personas aseguradas del domicilio fiscal están cubiertas en virtud de la garantía de «Cancelación».

23. Si decide irse solo, siempre que la cancelación del viaje de la persona con la que tenía que compartir la habitación doble de hotel reservada para su estancia se efectúe en virtud de esta garantía, la garantía prevé el reembolso de los gastos adicionales de hotel ocasionados por dicha cancelación dentro del límite de la cantidad de indemnización que se le habrían pagado en caso de cancelación.

24. Si no puede irse, si puede transferir su viaje a otra



persona, correremos con los gastos de cambiar el nombre del beneficiario con el operador turístico cuando este último lo tenga previsto en sus condiciones generales de venta.

25. Cancelación si el destino está sometido a restricciones de viaje por parte del Ministerio de asuntos exteriores de su país de residencia o por la OMS o que las autoridades locales deniegan la entrada en el territorio con la condición de haber reservado su viaje antes del anuncio de dichas restricciones por la OMS o el Ministerio de asuntos exteriores.

26. Cancelación en caso de cuarentena antes de salir.

27. Cancelación si, al inicio del viaje, se le deniega el acceso al embarque tras un control de temperatura (u otro control sanitario) organizado por las autoridades o el transportista reembolsaremos las prestaciones no reembolsables hasta el límite de los importes indicados en la tabla de garantías (excluido el billete del transporte para el que le denegaron el acceso).

#### (5) Exclusiones a la cancelación por riesgos denominados

Se aplican las exclusiones comunes a todas las garantías de este convenio.

Además, se excluyen las cancelaciones resultantes de uno de los siguientes sucesos o circunstancias:

- Sucesos ocurridos entre la fecha de inscripción al viaje y la fecha de suscripción de este convenio.
- Accidentes o enfermedades que hayan sido objeto de una primera constatación, tratamiento, recaída u hospitalización entre la fecha de inscripción al viaje y la fecha de suscripción de este convenio.
- Patologías que hayan sido objeto de una hospitalización dentro de los 30 días anteriores a la reserva del viaje.
- Cancelaciones por parte de la empresa de transporte o el operador turístico.
- Estado depresivo, enfermedades psíquicas, nerviosas o mentales que no conlleven hospitalización o conlleven una hospitalización inferior o igual a 3 días consecutivos.
- Abortos voluntarios, sus consecuencias y sus complicaciones.
- Tratamientos estéticos, curas, fecundación in vitro.
- Cancelaciones resultantes de controles periódicos y exámenes de observación.
- Cancelaciones resultantes de la no presentación, por cualquier motivo, de uno de los documentos indispensables para el viaje, excepto en los casos previstos en esta garantía.
- La demora en obtener un visado.
- Averías mecánicas en su vehículo.
- Cualquier reclamación a causa de un desastre natural o acto de terrorismo que haya ocurrido más de 30 días antes del viaje planeado O si la estación o la ciudad que ha experimentado el desastre natural o el acto de terrorismo no se encuentra a 30 kilómetros del destino del viaje.
- Cualquier acto no declarado como acto de terrorismo o cualquier acto declarado como acto de guerra, declarado o no por el Ministerio de Asuntos Exteriores español.

#### (6) Cancelación por otras causas

La garantía se obtiene si cancela:

- a causa de un suceso externo, repentino, imprevisible, justificado, independiente de su voluntad que le impida viajar y que ocurra entre la fecha de suscripción del convenio de seguro y la fecha de su salida.
- en caso de poca o demasiada nieve, solo en las estaciones situadas a más de 1500 metros de altitud, entre el 15 de diciembre y el 15 de abril, y que da como resultado el cierre de más de 2/3 de los remotes mecánicos que funcionan normalmente en el emplazamiento de su estancia, durante al menos 2 días consecutivos en los 5 días anteriores a su salida.

#### (7) Exclusiones a la cancelación por otras causas

Se aplican las exclusiones comunes a todas las garantías de este convenio. Además, se excluyen:

- Cualquier circunstancia que solo perjudique a la mera aprobación de su viaje.
- Cualquier suceso que pudiera ser responsabilidad del operador turístico en aplicación de los apartados VI y VII de la ley n.º 92-645 de 13 de julio de 1992 que establece las condiciones de ejercicio de las actividades de organización y venta de estancias.
- Cualquier reclamación a causa de un desastre natural o acto de terrorismo que haya ocurrido más de 30 días antes del viaje planeado O si la estación o la ciudad que ha experimentado el desastre natural o el acto de terrorismo no se encuentra a 30 kilómetros del destino del viaje.
- Cualquier acto no declarado como acto de terrorismo o cualquier acto declarado como acto de guerra, declarado o no por el Ministerio de Asuntos Exteriores español.

#### (8) ¿Qué tiene que hacer en caso de cancelación?

- Usted, o uno de sus derechohabientes, debe notificar a su agencia de viajes su cancelación al ocurrir el suceso garantizado que le impide partir.

De hecho, nuestro reembolso se calcula en relación con el baremo de gastos de cancelación vigentes en la fecha de la primera constatación del suceso que implica la garantía.

- Debe avisarnos dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de su cancelación a su agencia de viajes de acuerdo con el procedimiento de notificación descrito en el artículo «Condiciones generales de aplicación».
- Su notificación debe incluir la siguiente información:
  - Su nombre, apellidos y dirección
  - Número de convenio
  - Motivo exacto de su cancelación (enfermedad, accidente, motivo profesional, etc.)
  - Nombre de su agencia de viajes

• Le enviaremos a su atención o a la de sus derechohabientes el expediente que se abrirá. Debe devolvémoslo cumplimentado adjuntando la copia del convenio y todos los documentos solicitados para justificar el motivo de la cancelación y para evaluar la cantidad del daño (formulario de inscripción, factura original de los gastos de cancelación, títulos de transporte originales).

• Si el motivo de esta cancelación es una enfermedad o un accidente personal, usted o sus derechohabientes también deben comunicar en el plazo de 10 días desde su cancelación, de manera confidencial a nuestro Director Médico, el certificado médico inicial que especifica la fecha y la naturaleza de su enfermedad o accidente.

• Transcurrido ese plazo, si sufrimos algún perjuicio debido a su notificación tardía, usted pierde cualquier derecho de indemnización.

• Cualquier notificación que no cumpla con las disposiciones de esta garantía conlleva la pérdida de cualquier derecho de reembolso.

• De ser necesario, el gestor del expediente se reserva el derecho de someterlo, a sus expensas, a un reconocimiento médico que se le notificará por carta certificada con acuse de recibo.

• Nos reservamos el derecho, si es necesario, de solicitar documentos adicionales.

#### (9) Reembolso

El reembolso de los gastos de cancelación se dirige directamente a su atención o a la de sus derechohabientes, su agencia de viajes o cualquier otra persona a petición suya expresa por escrito.

Los gastos administrativos, las tasas de visado, y los impuestos portuarios y aéreos relacionados con el embarque de pasajeros y la prima de seguro no son reembolsables.



## OPCIÓN DE CANCELACIÓN POR ATENTADO Y DESASTRE NATURAL

### (1) OBJETO DE LA GARANTÍA

La garantía se obtiene si cancela en caso de disturbios, atentados o actos de terrorismo, o desastres naturales que ocurran en el extranjero, dentro de un radio de 30 km de su complejo turístico en la ciudad o ciudades de destino o de estancia. Se le otorga la garantía en caso de disturbios, atentados o actos de terrorismo, o desastres naturales cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- El suceso ha conllevado daños materiales y personales en la ciudad o ciudades de destino o estancia.
- El Ministerio de Asuntos Exteriores español desaconseja los desplazamientos a la ciudad o ciudades de destino o estancia.
- La imposibilidad para la organización o el intermediario autorizado de su viaje de ofrecerle otro lugar de destino o estancia alternativo.
- La fecha de su salida está programada menos de 30 días después de la fecha de ocurrencia del suceso.
- No se ha producido ningún suceso similar en la ciudad o ciudades de destino o estancia en los 30 días anteriores a la reserva de su paquete.

### (2) LÍMITES Y CONDICIONES

La indemnización pagada por la aseguradora se limita a los gastos de cancelación o modificación del viaje debidos en la fecha de ocurrencia del suceso que resulta en la aplicación de la garantía con la cantidad máxima prevista en las condiciones especiales y deducción de los impuestos portuarios y aéreos relacionados con el embarque de pasajeros, las primas de seguro, las tasas de visado y los gastos administrativos (determinados por el operador turístico y no reembolsados en virtud de este convenio).

### (3) FRANQUICIA

Se aplica una franquicia del 20 % de la cantidad del siniestro con un mínimo de 75 € por persona.

### (4) ¿QUÉ TIENE QUE HACER EN CASO DE SINIESTRO?

• Usted debe notificar a su agencia de viajes su cancelación al ocurrir el suceso garantizado que le impide partir.

De hecho, nuestro reembolso se calcula en relación con el baremo de gastos de cancelación vigentes en la fecha de la primera constatación del suceso que implica la garantía.

• Debe avisarnos dentro de los 5 días hábiles siguientes a la notificación de su cancelación a su agencia de viajes de acuerdo con el procedimiento de notificación descrito en el artículo «Condiciones generales de aplicación».

• Su notificación debe incluir la siguiente información:

- Su nombre, apellidos y dirección
- Número de convenio
- Motivo exacto de su cancelación (atentado, disturbios, acto de terrorismo, desastre natural)
- Nombre de su agencia de viajes

• Le enviaremos a su atención el expediente que se abrirá.

Debe devolvérselo cumplimentado adjuntando la copia del convenio y todos los documentos solicitados para justificar el motivo de la cancelación y para evaluar la cantidad del daño (formulario de inscripción, factura original de los gastos de cancelación, títulos de transporte originales).

• Cualquier notificación que no cumpla con las disposiciones de esta garantía conlleva la pérdida de cualquier derecho de reembolso.

• De ser necesario, el gestor del expediente se reserva el derecho de someterlo, a sus expensas, a un reconocimiento médico que se le notificará por carta certificada con acuse de recibo.

• Nos reservamos el derecho, si es necesario, de solicitar documentos adicionales.

### (5) EXCLUSIONES

Además, se excluyen:

- Cualquier circunstancia que solo perjudique a la mera aprobación de su viaje.
- Cualquier suceso que pudiera ser responsabilidad del operador turístico en aplicación de los apartados VI y VII de la ley n.º92-645 de 13 de julio de 1992 que establece las condiciones de ejercicio de las actividades de organización y venta de estancias.
- Cualquier reclamación a causa de un desastre natural o acto de terrorismo que haya ocurrido más de 30 días antes del viaje planeado o si la estación o la ciudad que ha experimentado el desastre natural o el acto de terrorismo no se encuentra a 30 kilómetros del destino del viaje.
- Cualquier acto no declarado como acto de terrorismo o cualquier acto declarado como acto de guerra, declarado o no por el Ministerio de Asuntos Exteriores español

## MARCO DEL CONTRATO

### ARTÍCULO 6. EXCLUSIONES COMUNES A TODAS LAS GARANTÍAS

Están excluidos y no pueden dar lugar a nuestra intervención, ni ser objeto de una indemnización por ningún motivo, las consecuencias o sucesos que resulten de:

- El consumo abusivo de alcohol (nivel de alcohol en la sangre superior al establecido por las normas vigentes), uso o absorción de medicamentos, drogas o estupefacientes no prescritos por un médico.
- Un acto intencionado o una falta dolosa por su parte.
- La participación como competidor en una competición deportiva o un rallye que da derecho a una clasificación nacional o internacional organizada por una federación deportiva para la cual se emite una licencia, así como el entrenamiento para estas competiciones.
- La práctica, profesionalmente, de cualquier deporte.
- La participación en competiciones o pruebas de resistencia o velocidad y en sus pruebas preparatorias, a bordo de cualquier dispositivo de locomoción terrestre, acuática o aérea.
- La práctica de alpinismo de alta montaña, bobsleigh, skeleton, caza de animales peligrosos.
- La práctica de espeleología o deportes aéreos, como ala delta, parapente, ultraligero, paracaidismo, vuelo en globo aerostático, vuelo en dirigible, vuelo sin motor, kitesurf, paramotor.
- Consecuencias del incumplimiento de las normas de seguridad reconocidas relacionadas con la práctica de cualquier actividad deportiva de ocio.
- El incumplimiento voluntario de la legislación del país visitado o la práctica de actividades no autorizadas por las autoridades locales.
- Prohibiciones oficiales, incautaciones o restricciones por parte de las fuerzas del orden.
- Desintegración del núcleo atómico.
- Explosión de dispositivos y efectos nucleares radioactivos.
- Las pandemias declaradas por la OMS y efectos de la contaminación.
- Desastres naturales y sus consecuencias a menos que se estipule lo contrario en el contrato.

- Cualquier intervención iniciada u organizada a nivel estatal o interestatal por cualquier autoridad u organismo gubernamental o no gubernamental.

- Guerra civil o extranjera, disturbios o movimientos populares, cierres patronales, huelgas, actos de terrorismo o atentados, piratería, excepto estipulación contractual contraria a la garantía «Cancelación del viaje».

- La cancelación relacionada con restricciones de viaje resultantes directamente de una declaración de pandemia por parte de la OMS o de un evento conocido en el momento de la compra del viaje,

- La cancelación relacionada con una enfermedad sin justificante médico emitido por un médico,

- El reembolso de todo o de parte de su viaje que haya sido reembolsado total o parcialmente por el organizador del viaje o el transportista independientemente del modo de reembolso (transferencia, efectivo, anticipo, vale...).

## ARTÍCULO 7. CONDICIONES RESTRICTIVAS DE APLICACIÓN

### 6.1 Responsabilidad

No se nos puede considerar responsables de

- ningún daño profesional o comercial que pueda sufrir como resultado de un suceso que requirió nuestra intervención.
- las consecuencias de posibles retrasos, impedimentos o negligencia profesional del proveedor contactado.

No podemos reemplazar a las organizaciones locales o nacionales de emergencia o de investigación y no cubrimos los gastos en los que incurra como resultado de su intervención, a menos que se estipule lo contrario en el contrato.

### 6.2 Circunstancias excepcionales

Nos comprometemos a movilizar todos los medios de acción disponibles para llevar a cabo todas las garantías previstas en el convenio.

Sin embargo, se entiende por acuerdo mutuo entre las partes, que nuestro compromiso se basa en una obligación de medios y no de resultados, teniendo en cuenta el contexto en el que se nos puede brindar la realización de las prestaciones.

Como tal, no podemos ser responsables por el incumplimiento o las demoras causadas por la guerra civil o extranjera declarada o no, la movilización general, la solicitud de hombres y equipo por parte de las autoridades, cualquier acto de sabotaje o de terrorismo, cualquier conflicto social como huelgas, disturbios, movimientos populares, restricciones a la libre circulación de bienes y personas, cualquiera que sea la autoridad competente que los impone, desastres naturales, efectos de la radiactividad, epidemias, cualquier riesgo infeccioso o químico, todos los casos de fuerza mayor que hacen imposible la ejecución del convenio.

## ARTÍCULO 8. MARCO JURÍDICO

### 7.1 PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

En calidad de responsable del tratamiento, Inter Partner Assistance SA recopila, utiliza y conserva la información relativa a los Asegurados para la suscripción, adjudicación, gestión y ejecución de este Contrato, de conformidad con las disposiciones de la legislación vigente en materia de protección de datos personales y con su política de protección de datos personales tal como se publica en su sitio web.

Asimismo, como parte de sus actividades, Inter Partner Assistance SA podrá:

a) Utilizar la información del Asegurado o de las personas que se benefician de las garantías, a fin de prestar los servicios descritos en estas Condiciones generales. Al utilizar los servicios de Inter Partner Assistance SA, el Asegurado acepta que Inter Partner Assistance SA use sus datos para este fin.

b) Transmitir los datos personales del Asegurado y los datos relacionados con su Contrato, a las entidades del Grupo AXA, a los proveedores de servicios de Inter Partner Assistance SA, al personal de Inter Partner Assistance SA y a todas las personas que puedan estar involucradas en los límites de sus respectivas competencias, para gestionar el expediente de siniestro del Asegurado, otorgarle las garantías que le corresponden en virtud de su Contrato, realizar pagos y transmitir dichos datos en los casos en que la ley así lo requiera o permita.

c) Llevar a cabo la escucha o la grabación de llamadas telefónicas del Asegurado como parte de la mejora y el control de la calidad de los servicios prestados.

d) Llevar a cabo estudios estadísticos y actuariales, así como análisis de satisfacción del cliente para adaptar mejor nuestros productos a las necesidades del mercado.

e) Obtener y conservar cualquier documento fotográfico relevante y apropiado de los bienes del Asegurado, a fin de prestar los servicios ofrecidos como parte de su contrato de asistencia y validar su solicitud.

f) Llevar a cabo encuestas de calidad (en forma de cuestionarios de preguntas o sondeos) relacionadas con los servicios de Inter Partner Assistance SA y otras comunicaciones relativas al servicio de atención al cliente.

g) Usar los datos personales como parte de un tratamiento antifraude; este tratamiento puede conducir, si es necesario, a una inscripción en una lista de personas que presentan riesgo de fraude.

Inter Partner Assistance SA está sujeta a las obligaciones legales derivadas principalmente del Código Monetario y Financiero francés en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y contra la financiación del terrorismo y, como tal, Inter Partner Assistance SA implementa un seguimiento de los contratos que puedan desembocar en la elaboración de una declaración de sospecha de acuerdo con las disposiciones de la legislación correspondiente.

Los datos recopilados se pueden comunicar a otras empresas del Grupo AXA o a un socio externo, incluso para utilizarse con fines de prospección comercial. Si el Asegurado no desea que sus datos se transmitan a las empresas del Grupo AXA o a un tercero para utilizarse con fines de prospección comercial, puede presentar objeciones escribiendo a:

#### Responsable de la protección de datos

AXA Travel Insurance Limited  
106-108 Station Road  
Redhill  
RH1 1PR  
Reino Unido

Algunos de los destinatarios de estos datos se encuentran fuera de la Unión Europea, y en particular los siguientes destinatarios: AXA Business Services ubicada en la India y AXA Assistance Maroc Services ubicada en Marruecos.

Para cualquier uso de los datos personales del Asegurado para otros fines o cuando lo exija la ley, Inter Partner Assistance SA solicitará su consentimiento.

El Asegurado puede revisar su consentimiento en cualquier momento.

Al suscribirse a este contrato y utilizar sus servicios, el Asegurado reconoce que Inter Partner Assistance SA puede usar sus datos personales y acepta que Inter Partner Assistance SA utilice los datos confidenciales descritos anteriormente. En caso de que el Asegurado proporcione a Inter Partner Assistance SA información sobre terceros, el Asegurado se compromete a informarles sobre el uso de sus datos según lo definido anteriormente y en la política de privacidad del sitio web de Inter Partner Assistance SA (véase más abajo).

El Asegurado puede obtener, previa petición, una copia de la información que le concierne. Tiene derecho de información sobre el uso que se hace de sus datos (como se indica en la política de privacidad del sitio web de Inter Partner Assistance SA - véase más abajo) y derecho de rectificación si encuentra un error.

Si el Asegurado desea conocer la información en poder de Inter Partner Assistance SA sobre él o si tiene otras solicitudes relacionadas con el uso de sus datos, puede escribir a la siguiente dirección:

Responsable de la protección de datos

#### **AXA Travel Insurance Limited**

106-108 Station Road  
Redhill  
RH1 1PR  
Reino Unido

Correo electrónico:

[dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk](mailto:dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk)

Nuestra política de privacidad completa está disponible en el sitio web:

[www.axa-assistance.com/en.privacypolicy](http://www.axa-assistance.com/en.privacypolicy)

o en formato impreso, bajo petición.

#### **7.2 Subrogación**

AAXA Assistance se subroga en los derechos y acciones de cualquier persona física o jurídica, beneficiaria de todas o parte de las garantías que figuran en este convenio, contra cualquier tercero responsable del suceso que desencadenó su intervención hasta los gastos incurridos en la ejecución de este convenio.

#### **7.3 Prescripción**

Todas las acciones derivadas de este convenio son prescritas durante dos años a contar desde el suceso que las motivó, bajo las condiciones definidas por los artículos L 114-1 y L 114-2 del Código de Seguros francés.

La prescripción se puede interrumpir por una de las causas ordinarias de interrupción de la prescripción y el nombramiento de expertos después de un siniestro. La interrupción de la prescripción también puede deberse al envío de una carta certificada con acuse de recibo mandada por la Aseguradora al asegurado con respecto a la acción en pago de la prima y por el asegurado a la Aseguradora respecto al pago de una indemnización.

#### **7.4 Reclamaciones y mediación**

En caso de dificultades con respecto a las condiciones de aplicación de su contrato, el Beneficiario debe ponerse en contacto con AXA Assistance, C/ Tarragona n.º 161, 08014 Barcelona (España)

Si el desacuerdo persiste, el Beneficiario puede apelar al mediador, cuyos detalles le serán comunicados por AXA Assistance, sin perjuicio de otras vías legales.

#### **7.5 Solución de litigios**

Cualquier litigio relacionado con este convenio que no haya podido ser objeto de un acuerdo amistoso entre las partes o, en su caso, de una solución del mediador, será presentado ante el tribunal competente.

#### **7.6 Autoridad de control**

INTER PARTNER Assistance está sujeta como sociedad de seguros según la legislación belga a la supervisión prudencial del Banco Nacional de Bélgica (Boulevard de Berlaimont 14 - 1000 Bruselas - Bélgica - IVA BE 0203.201.340 - RPM Bruselas - www.bnb.be) y a la supervisión en materia de protección de los inversores y los consumidores de la Autoridad de Servicios y Mercados Financieros (FSMA - Rue du Congrès 10-16 - 1000 Bruselas - Bélgica - www.fmsa.be)

Las garantías de esta póliza están reaseguradas por Inter Partner Assistance SA (IPA), una empresa con domicilio social en 10/11 Mary Street, Dublín 1, Irlanda (Sociedad n.º 906006) y sujeta a la autoridad del Banco Central de Irlanda. IPA es una filial de Inter Partner Assistance SA, una empresa belga situada en Avenue Louise 166 Box 1, 1050 Bruselas, autorizada para operar por el Banco Nacional de Bélgica.

Algunos de los servicios de esta póliza serán suministrados por el agente de IPA, AXA Travel Insurance (Sociedad n.º 426087), con el mismo domicilio social en Irlanda. Todas las empresas son miembros del Grupo Axa Assistance.



#### **Aon France**

actuando bajo el nombre comercial  
**Chapka Assurances.**

#### **Sede social**

31-35 rue de la Fédération  
75717 París Cedex 15  
aon.fr

Inscrito en el Registro Francés de Mediadores de Seguros con el nº 07 001 560 | SAS con un capital de 46 027 140 euros  
414 572 248 RCS Paris  
Nº CIF intracomunitario : FR 22 414 572 248

Garantía financiera y seguro de responsabilidad civil profesional conforme a los artículos L.512-7 y L.512-6 del Código de Seguros francés