

## Seguro de Viaje BBVA Allianz

# Condiciones Generales y Especiales

### Contenido

- 1. Acerca de tu seguro .....2
- 2. Cómo comunico un incidente.....3
- 3. Quiénes son las partes contratantes .....4
- 4. Qué está asegurado .....4
- 5. Dónde estoy asegurado .....4
- 6. Cuándo empieza y finaliza la cobertura.....5
- 7. Qué cubre el seguro.....5
  - ASISTENCIA MÉDICA.....6
  - TRASLADOS Y REPATRIACIÓN .....7
  - EQUIPAJE .....9
  - INTERRUPCIÓN DEL VIAJE .....11
  - INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO.....13
  - OTRAS PRESTACIONES .....15
- 8. Qué exclusiones se aplican a todo el contrato ..... 17
- 9. Condiciones de tramitación de incidentes ..... 19
- 10. Aspectos generales de la contratación..... 20
  - Cómo se realiza el pago del seguro..... 20
  - Cómo puedo desistir del seguro..... 20
  - Comunicaciones entre tomador y aseguradora ..... 20
  - Subrogación .....21
  - Responsabilidad.....21
  - Corrección de errores en el contrato ..... 21
- 11. Instancias de reclamación, atención y resolución de quejas y reclamaciones ..... 21
- 12. Cláusula de protección de datos ..... 22
- 13. Legislación aplicable ..... 24
- 14. Definiciones del contrato..... 25

¿Necesitas localizar algo rápidamente?

<b>¿Qué hago si necesito comunicar un incidente durante el viaje?</b>	Ver en las Condiciones Generales. Página 3
<b>¿Qué modalidad de seguro tengo contratada?</b>	Ver en las Condiciones Particulares. Página 4
<b>¿A qué número debo llamar si preciso asistencia?</b>	Ver en las Condiciones Particulares. Página 1
<b>¿Qué garantías tengo cubiertas?</b>	Ver Resumen en página 4 de las Condiciones Particulares, y detalle en la página 5 y siguientes de las Condiciones Generales

BBVA ALLIANZ SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., con domicilio social en Calle Ramírez de Arellano, 35 28043 Madrid con CIF A88630694, Sociedad inscrita en el Reg. Merc. de Madrid, Tomo 39.969, Folio 153, Hoja M-709924.

## 1. Acerca de tu seguro

- 01 Este **contrato** de seguro se rige según la legislación vigente y por lo acordado en estas Condiciones Generales y Especiales, así como las Condiciones Particulares del **contrato**. Los tres conjuntos de condiciones forman un único **contrato** que solo cubre los riesgos especificados en el mismo.
- 02 La duración del seguro, la **zona geográfica** de cobertura así como la modalidad seleccionada y sus coberturas, serán las que figuren o se detallen en las Condiciones Particulares del seguro contratado.
- 03 La **aseguradora** es BBVA ALLIANZ SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. con domicilio social en Madrid, C/Ramírez de Arellano, 35, está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el Tomo 39.969, Folio 153, Hoja M-709924 y en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Empresa de España con la clave C0807.

## 2. Cómo comunico un incidente

En este apartado te indicamos lo que **tú** debes hacer en caso de sufrir un incidente. Las condiciones para la tramitación de incidentes que se aplican en **tu contrato** de seguro se encuentran detalladas en el apartado **'Condiciones de tramitación de incidentes'** de este documento.

### 01

#### Antes de contactar con nosotros

Tú deberías:

- En caso de **situación de emergencia** (terremoto o catástrofe grave similar) en el país de destino, ponerte en contacto con la embajada o consulado de España.
- En caso de **pérdida o daño del equipaje facturado**, pedir un justificante a la empresa transportista (compañía aérea, en caso de vuelo), necesario para solicitar la indemnización.
- En caso de **robo del equipaje**, presentar una denuncia ante la autoridad competente (policía o juzgados del país) y reclamación ante el **establecimiento público**, si se hubiera producido en el mismo.

### 02

#### Necesitaremos los siguientes datos

Cuando **tú** necesites contactar con **nosotros** para solicitar asistencia, **te** podremos ayudar más rápidamente si **nos** facilitas:

- **Tu** nombre completo.
- El número de **tu** contrato de seguro.
- Lugar donde **te** encuentras.
- **Tu** teléfono de contacto.

### 03

#### Documentación que podemos necesitar

Para atender **tu** petición, **nosotros** podremos necesitar la siguiente información:

- Facturas originales.
- Informes médicos.
- Denuncia ante la policía.
- Justificante de pérdida o daño del **equipaje** de la empresa transportista.

Además, **nosotros** podremos solicitarte alguna información/documentación adicional para aclarar las circunstancias del incidente.

### ¿Qué debo hacer si necesito ayuda?

**Llama al teléfono de Asistencia: +34 919 91 59 04**

### 3. Quiénes son las partes contratantes

Las partes firmantes de este **contrato** son:

- El **tomador del seguro** indicado en las Condiciones Particulares de este **contrato**.
- La **aseguradora** BBVA Allianz Seguros y Reaseguros, S.A., identificada en el apartado '**Acerca de tu seguro**' de estas Condiciones Generales.

### 4. Qué está asegurado

La prestación de asistencia, gastos y/o servicios que se especifican en el apartado '**Qué cubre el seguro**' de este **contrato** y que se soliciten durante un **viaje al extranjero**, dentro de la **zona geográfica** cubierta y con los límites señalados en el **contrato**.

### 5. Dónde estoy asegurado

Las garantías de este seguro serán válidas únicamente en la **zona geográfica** especificada en las Condiciones Particulares del **contrato**.

Se consideran 3 **zonas geográficas** distintas: **Europa**, **Mundo (excepto EEUU y Canadá)** y **Todo el Mundo**. La **zona geográfica** de cobertura se asignará en función del país o países a los que viajes:

- Si el país o países de destino se encuentran todos en **Europa**, se asignará **Europa** como **zona geográfica**.
- Si el país o alguno de los países de destino se encuentran fuera de **Europa** pero ninguno de éstos es EEUU o Canadá, se asignará **Mundo (excepto EEUU y Canadá)** como **zona geográfica**.
- Si el país o alguno de los países de destino es EEUU o Canadá, se asignará **Todo el Mundo** como **zona geográfica**.

No quedará incluida la asistencia en aquellos países que, aun perteneciendo a la **zona geográfica** contratada, se hallen en estado de guerra, insurrección o conflictos bélicos de cualquier clase o naturaleza, aunque no hayan sido declarados oficialmente.

En este caso **te** reembolsaremos los gastos cubiertos en el **contrato** siempre y cuando los acredites con la **factura original**.

## 6. Cuándo empieza y finaliza la cobertura

El **contrato** de seguro comenzará en la fecha y hora indicadas en las Condiciones Particulares, siempre que haya sido aceptado por **nosotros** y hayas pagado el **precio** del seguro.

La duración del **contrato** es temporal, finalizando en la fecha y hora indicadas en las Condiciones Particulares, salvo en los casos señalados a continuación.

**Las garantías de este contrato finalizarán, de forma anticipada, en el momento que el asegurado regrese a su domicilio habitual, o cuando lo hayamos repatriado hasta su domicilio habitual o a un centro hospitalario cercano a este.**

La duración del **viaje** podrá ser de hasta 90 días, no pudiendo superar este plazo en ningún caso.

## 7. Qué cubre el seguro

La modalidad tiene asociados los paquetes de coberturas indicados en la tabla siguiente:

	Ampliada
ASISTENCIA MÉDICA	
TRASLADOS Y REPATRIACIÓN	
EQUIPAJE	
INTERRUPCIÓN DEL VIAJE	
INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	
OTRAS PRESTACIONES	

El alcance de cada una de las garantías es el que se indica a continuación.

**Los importes que figuran en cada una de las garantías son los importes máximos que se indemnizarán para cada una de estas para la totalidad del viaje.**

## ASISTENCIA MÉDICA

Bajo este apartado se detalla el alcance de **tu** cobertura relativa a la asistencia médica.

### Gastos médicos en el extranjero

#### ✓ ¿Qué está cubierto?

**Nosotros te** prestaremos la atención y asistencia médica en caso de **enfermedad** **sobrevvenida** o **accidente**, durante el transcurso de un **viaje** por el **extranjero**.

En concreto quedan cubiertos, hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares y para cada **asegurado**, los siguientes gastos:

- Honorarios médicos.
- Medicamentos recetados por un médico.
- Gastos de hospitalización.
- Gastos de ambulancia ordenados por un médico para un trayecto local.
- Los gastos odontológicos considerados de urgencia quedan cubiertos dentro de la cuantía indicada para la garantía de "Gastos médicos de urgencia" hasta un máximo de 150 euros.

#### Otras consideraciones

Cuando **nosotros** no intervengamos directamente en la prestación de la asistencia sanitaria, será necesario que nos entregues para que **te** reembolsemos esos gastos:

- Las facturas originales correspondientes a dichos gastos.
- El informe médico completo que deberá incluir antecedentes, diagnóstico y tratamiento, con el fin de conocer el carácter de la **enfermedad**.

El límite máximo para esta garantía es el indicado en las Condiciones Particulares del **contrato** y se establece en función de la **zona geográfica** especificada en las mismas.

Los límites máximos de indemnización establecidos para cada **zona geográfica** son los siguientes:

- **Europa**: 30.000 €.
- **Mundo (excepto EEUU y Canadá)**: 50.000 €.
- **Todo el Mundo**: 100.000 €.

Si durante el **viaje**, el **asegurado** realiza una **escala** en un país no incluido en la **zona geográfica** contratada, se dará cobertura durante esa **escala** hasta el límite indicado en las Condiciones Particulares del **contrato**.

#### ✗ ¿Qué NO está cubierto?

**Nosotros** sólo cubriremos los medicamentos durante la primera asistencia médica realizada.

Queda excluido:

- El pago sucesivo de aquellos medicamentos o gastos farmacéuticos cuando se prolongue en el tiempo el tratamiento prescrito inicialmente.
- Los medicamentos o gastos farmacéuticos relacionados con cualquier proceso que adquiera un carácter crónico.
- Endodoncias, reconstrucciones estéticas de tratamientos anteriores, prótesis, fundas e implantes.

## TRASLADOS Y REPATRIACIÓN

Bajo este apartado se detalla el alcance de **tu** cobertura relativa a los traslados y repatriación.

### Traslado sanitario por enfermedad o accidente

#### ¿Qué está cubierto?

En caso que **tú** no puedas continuar el viaje debido a una **enfermedad sobrevenida** o **accidente** durante el mismo, **nosotros** organizaremos los contactos necesarios entre **nuestro** servicio médico y los médicos que **te** atienden.

Cuando **nuestro** servicio médico autorice el traslado a un centro hospitalario mejor equipado o especializado cerca de **tu domicilio habitual** en España se realizará, según **tu** gravedad, a través de los siguientes medios de transporte:

- Avión sanitario especial.
- Tren primera clase.
- Helicóptero sanitario.
- Ambulancia.
- Avión de línea regular.

#### Otras consideraciones

La elección del medio de transporte y el hospital de ingreso, se realizará en base a las órdenes y exigencias médicas.

En el caso que **te** niegues a ser trasladado en el momento y en las condiciones decididas por **nuestro** servicio médico, suspenderemos automáticamente todas las garantías y gastos resultantes a consecuencia de esa decisión.

#### ¿Qué NO está cubierto?

El traslado en avión sanitario especial desde países de fuera de **Europa** o que no sean ribereños del Mediterráneo.

## Traslado de restos mortales

---



### ¿Qué está cubierto?

Si se produce **tu** fallecimiento durante el **viaje**, **nosotros** organizaremos y realizaremos el traslado de los restos mortales hasta el lugar de su inhumación en España, dentro del municipio de **tu domicilio habitual**.

Se incluyen los gastos de embalsamamiento, ataúd mínimo obligatorio y formalidades administrativas.

### Otras consideraciones

---

El traslado se realizará independientemente de la causa de **tu** fallecimiento.



### ¿Qué NO está cubierto?

**Nosotros** no cubriremos los gastos de pompas fúnebres e inhumación.



## EQUIPAJE

Bajo este apartado se detalla el alcance de **tu** cobertura relativa al **equipaje**.

### Búsqueda y localización de equipaje

#### ¿Qué está cubierto?

En caso de retraso en la entrega o la pérdida de **tu equipaje, nosotros:**

- **Te** ayudaremos en su búsqueda y localización.
- **Te** asesoraremos sobre las gestiones que debes realizar para interponer la denuncia correspondiente.

Si el **equipaje** se localiza, **nosotros** lo enviaremos a **tu domicilio habitual** en España, siempre que no sea necesaria **tu** presencia para la recuperación. En el caso que sea necesaria **tu** presencia para su recuperación, se solicitará **tu** intervención.

### Pérdida, daños y robo de equipaje facturado

#### ¿Qué está cubierto?

Si **tu equipaje** facturado se pierde, lo roban o sufre un daño grave imputable a la empresa transportista durante el **viaje, nosotros te** indemnizaremos hasta un máximo de 900 €.

#### Otras consideraciones

Para solicitar la indemnización, necesitaremos:

En caso de pérdida o daño del **equipaje:**

- El justificante original facilitado por la empresa transportista que acredite la pérdida o daño.
- Una relación detallada y valorada de los bultos u objetos perdidos o dañados.
- La tarjeta de embarque original.

En caso de robo del **equipaje:**

- La denuncia realizada ante la autoridad competente en el lugar de los hechos.
- Una relación detallada y valorada de los **bultos** u objetos robados.
- La tarjeta de embarque original.

## Pérdida, daños y robo de equipaje sin facturar

### ¿Qué está cubierto?

Si **tu equipaje** no facturado se pierde, lo roban o sufre un daño grave durante el **viaje**, **nosotros te** indemnizaremos hasta un máximo de 60 € por objeto y un total de 600 €.

### Otras consideraciones

Para solicitar la indemnización, necesitaremos:

En caso de pérdida o daño del **equipaje**:

- Una relación detallada y valorada de los **bultos** u objetos perdidos o dañados.

En caso de **robo** del **equipaje**:

- La denuncia realizada ante la autoridad competente en el lugar de los hechos.
- Una copia de la reclamación ante el **establecimiento público** si el robo se hubiera producido en el mismo.
- Una relación detallada y valorada de los **bultos** u objetos robados.

## INTERRUPCIÓN DEL VIAJE

Bajo este apartado se detalla el alcance de **tu** cobertura relativa a la interrupción del **viaje**.

### Regreso del asegurado por defunción de un familiar

#### ¿Qué está cubierto?

Si durante el **viaje** se produce el fallecimiento en España de un **familiar directo** del **asegurado**, **nosotros** pondremos a **tu** disposición un medio de transporte para asistir al sepelio en España. El medio de transporte se facilitará en un plazo máximo en 7 días desde el fallecimiento del **familiar directo**.

El medio de transporte podrá ser un billete avión de línea regular (clase turista) o tren (clase turista) o cualquier otro medio de transporte adecuado.

### Regreso del asegurado por hospitalización de un familiar

#### ¿Qué está cubierto?

Si durante el **viaje** se produce la hospitalización en España, por accidente o enfermedad grave, de un **familiar directo** del **asegurado**, **nosotros** pondremos a **tu** disposición, un medio de transporte hasta el lugar de hospitalización del **familiar directo**.

El medio de transporte podrá ser un billete avión de línea regular (clase turista) o tren (clase turista).

#### Otras consideraciones

La hospitalización del **familiar directo** debe tener una duración prevista superior a 5 días.

## Gastos de alojamiento no disfrutado por interrupción del viaje

### ¿Qué está cubierto?

**Nosotros te** reembolsaremos los gastos de alojamiento de los días no disfrutados en el **domicilio temporal**, cuando **tú** debas interrumpir **tu viaje** por una de las siguientes causas:

- **Tu** fallecimiento.
- Si **tú** sufres un **accidente** corporal o **enfermedad** grave que implique **tu** hospitalización como mínimo de una noche y que **te** imposibilite continuar el **viaje** por indicación médica.
- Hospitalización o fallecimiento de un **familiar directo** del **asegurado**.
- Daños graves por incendio, explosión, **robo** o por la fuerza de la naturaleza, en **tu** residencia principal o secundaria, o en los locales profesionales, si **tú** ejerces una profesión liberal o diriges una empresa y fuese necesaria obligatoriamente **tu** presencia.
- **Tu** despido laboral no disciplinario o **tu** traslado forzoso de trabajo que conlleve el cambio de **tu domicilio**.
- **Tu** incorporación a un trabajo en una nueva empresa, en la que **tú** no hayas estado contratado en los 6 meses anteriores. Los diferentes contratos realizados por empresas de trabajo temporal (ETT) para realizar labores en otras empresas, se considerarán como contratos en las empresas en las que el trabajador desarrolla su actividad.
- **Tu** convocatoria como parte o testigo de un tribunal o miembro de un jurado.

La indemnización máxima será de 900 € para el conjunto de los **asegurados**.

### Otras consideraciones

Será necesario que **nos** presentes el documento que acredite la contratación del alojamiento.

## INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

Bajo este apartado se detalla el alcance de **tu** cobertura relativa a información y asesoramiento.

### Orientación médica telefónica



¿Qué está cubierto?

**Nosotros te** ofrecemos un servicio para la resolución de dudas de carácter médico que **tú** puedas tener sobre interpretación de análisis clínicos, medicamentos, etc.



¿Qué NO está cubierto?

**Nosotros**, en ningún caso, diagnosticaremos, ni prescribiremos ningún tipo de tratamiento.

#### Otras consideraciones

El horario de atención de este servicio es de 9:00 a 21:00 horas, los 365 días del año.

Desde el servicio **nosotros te** aconsejaremos y orientaremos, hacia el medio sanitario correspondiente, en función de los datos aportados y si fuese necesario.

Para los casos más graves y urgentes, **nosotros** podremos contactar con los servicios de asistencia sanitaria necesarios, priorizando los servicios públicos de urgencia. Los gastos que se ocasionen como consecuencia de estos servicios correrán a **tu** cargo, salvo los que se encuentren cubiertos a través de otras garantías del seguro.

### Servicio de información al viajero



¿Qué está cubierto?

**Nosotros te** ofrecemos un servicio para facilitarte todo tipo de información turística, formalidades administrativas, informaciones médicas, condiciones de viaje y de vida local, medios de transporte, alojamientos, restaurantes, etc.; información relacionada con el vehículo como talleres, gasolineras y compañías aseguradoras.

#### Otras consideraciones

Se trata de un servicio gratuito e ininterrumpido durante las 24 horas, los 365 días del año.

## Asesoramiento jurídico telefónico

---

### ¿Qué está cubierto?

**Nosotros te** ofrecemos un servicio para dar respuesta a cualquier consulta de carácter jurídico o legal que **tú nos** plantees, referente a **tu** ámbito personal y limitado a la legislación española.

### ¿Qué NO está cubierto?

**Nosotros**, en ningún caso, realizaremos la redacción de informes o dictámenes jurídicos.

### Otras consideraciones

---

El plazo máximo de respuesta será de 24 horas (excepto días festivos de carácter nacional y fines de semana).

**Nosotros** prestaremos el servicio de forma verbal y por teléfono, en horario de 9:00 a 19:00 horas, de lunes a viernes (excepto días festivos).

## OTRAS PRESTACIONES

Bajo este apartado se detalla el alcance de **tu** cobertura relativa a otras prestaciones.

### Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente

 ¿Qué está cubierto?

**Nosotros te** abonaremos los gastos por prolongar **tu** estancia en el hotel, cuando **tú** no puedas continuar el **viaje** a causa de una **enfermedad** o un **accidente** durante el mismo y **tú** debas permanecer en el hotel por prescripción médica.

El límite máximo para estos gastos es de 90 € por día, durante un máximo de 10 días.

Otras consideraciones

Esta cobertura se aplicará siempre que no sea necesario **tu** ingreso en clínica o centro hospitalario.

### Desplazamiento de una persona para acompañar al asegurado hospitalizado

 ¿Qué está cubierto?

Durante el viaje, si **tú** debes estar hospitalizado más de 5 días y ningún **familiar directo** se encuentra a **tu** lado, **nosotros te** facilitaremos un billete de ida y vuelta de avión línea regular (clase turista), tren (primera clase) o cualquier otro medio de transporte adecuado para un acompañante desde **tu** domicilio en España.

### Gastos de estancia de una persona para acompañar al asegurado hospitalizado

 ¿Qué está cubierto?

Durante el **viaje**, si **tú**, debes estar hospitalizado más de 5 días y ningún **familiar directo** se encuentra a **tu** lado, **nosotros te** reembolsaremos los gastos de alojamiento del acompañante en un hotel.

El límite máximo para estos gastos es de 90 € por día, durante un máximo de 10 días.

Otras consideraciones

Para su reembolso, **tú nos** deberás presentar las facturas originales.

## Acompañamiento de menores y personas dependientes

### ¿Qué está cubierto?

Si durante **tu viaje** vas acompañado de algún **asegurado** menor de 14 años o persona dependiente y **tú** padeces una **enfermedad** o tienes un **accidente** y no puedes hacerte cargo de ellos, **nosotros** organizaremos el regreso de estas personas a su **domicilio habitual**.

**Nosotros** organizaremos y asumiremos el desplazamiento de una persona residente en España designada por **ti, tus** familiares o de una persona designada por **nosotros**, para acompañar a estas personas en su regreso a su **domicilio habitual** en España y en el menor tiempo posible.

El desplazamiento del acompañante, ida y vuelta, podrá ser en tren (clase turista) o avión línea regular (clase turista) u otro medio de transporte adecuado.

## Transmisión de mensajes urgentes

### ¿Qué está cubierto?

**Nosotros te** ofrecemos un servicio (24 horas) para transmitir **tus** mensajes urgentes, siempre que **tú** no dispongas de otros medios para hacerlos llegar a su destino y siempre que los mensajes a transmitir sean consecuencia de una garantía cubierta por este **contrato**.

## Envío efectivo en el extranjero

### ¿Qué está cubierto?

En caso de necesidad, **nosotros te** enviaremos dinero en efectivo hasta un límite de 1.000 €.

### Otras consideraciones

**Nosotros** solicitaremos que algún amigo o familiar nos envíe previamente el dinero en efectivo solicitado.



## 8. Qué exclusiones se aplican a todo el contrato

Salvo que expresamente se incluya en la garantía, este seguro excluye los daños, situaciones, gastos y consecuencias relativas a:

- |   |   |
|---|---|
| <b>Con carácter general</b>               | 1. Todas aquellas prestaciones que <b>tú</b> no <b>nos</b> hayas comunicado previamente y aquellas que no hayamos autorizado.   |
| <b>Patologías o enfermedades</b>          | <p>2. Enfermedades, lesiones o afecciones preexistentes o crónicas, padecidas por el <b>asegurado</b> con anterioridad al inicio del <b>viaje</b> que se manifiesten en el transcurso del mismo.</p> <p>3. Enfermedades mentales, revisiones médicas de carácter preventivo (chequeos), curas termales, cirugía estética, y aquellos casos en que el <b>viaje</b> tenga por objeto recibir tratamiento médico o intervención quirúrgica, tratamientos de medicina alternativa (homeópatas, naturistas, etc.), los gastos derivados de tratamientos fisioterapéuticos y/o rehabilitadores, así como aquellos afines a estos.</p> <p>4. El diagnóstico, seguimiento o tratamiento del embarazo, interrupción voluntaria del mismo y partos, salvo que se trate de atención de carácter urgente, y siempre anterior al sexto mes.</p> <p>5. Las <b>enfermedades</b> o <b>accidentes</b> derivados del consumo de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, excepto cuando los medicamentos hayan sido prescritos por un médico.</p> <p>6. Epidemias y/o <b>enfermedades</b> infecciosas de aparición repentina y propagación rápida en la población, así como las provocadas por la polución y/o contaminación atmosférica.</p> <p>7. El traslado sanitario de enfermos o heridos originado por afecciones o lesiones que puedan ser tratadas "in situ".</p> <p>8. Endodoncias, reconstrucciones estéticas de tratamientos anteriores, prótesis, fundas e implantes.'</p> |
| <b>Actitudes o acciones del asegurado</b> | <p>9. Renuncia, retraso o adelanto voluntario por parte del <b>asegurado</b> al traslado sanitario propuesto por <b>nosotros</b> y acordado con el servicio médico que lo atiende.</p> <p>10. La participación del <b>asegurado</b> en apuestas, desafíos o riñas.</p> <p>11. Las consecuencias derivadas de la práctica de deportes de invierno, es decir, aquellos cuya práctica está relacionada con la nieve o el hielo, ya sea en condiciones naturales o reproducidas de manera artificial.</p> <p>12. La práctica de deportes en competición o competición motorizada (carrera o rally), así como la práctica de actividades peligrosas o de riesgo enumeradas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Boxeo, halterofilia, lucha (en sus distintas clases), artes marciales, alpinismo con acceso a glaciares, deslizamiento en trineos, inmersión con aparatos respiratorios, espeleología y esquí con saltos de trampolín.</li> <li>■ Deportes aéreos en general.</li> </ul>   |

- Deportes de aventura, tales como rafting, puenting, hidrospeed, barranquismo y similares. En estos casos solo intervendremos y asumiremos, los gastos producidos por el **asegurado** desde el momento en que este se encuentre bajo tratamiento en un centro médico.

13. Suicidio, intento de suicidio o autolesiones del **asegurado**.

14. Rescate de personas en montaña, sima, mar, o desierto.

15. Actos dolosos del **tomador**, **asegurado**, o sucesor en las obligaciones del **contrato** de estos.

#### Riesgos bélicos o sociales

16. Guerras, insurrecciones o conflictos bélicos de cualquier clase o naturaleza, aunque no hayan sido declarados oficialmente; salvo lo indicado en el apartado '**DÓNDE ESTOY ASEGURADO**' de este **contrato** de seguro.

17. Manifestaciones, movimientos tumultuosos populares, actos de terrorismo, sabotajes y huelgas, estén o no declaradas oficialmente.

#### Riesgos nucleares y de la naturaleza

18. Reacción o radiación nuclear o contaminación radioactiva.

19. Terremotos, inundaciones, erupciones volcánicas y, en general los que procedan del desencadenamiento de las fuerzas de la naturaleza.

20. Cualquier otro fenómeno de carácter catastrófico extraordinario o acontecimiento que por su magnitud o gravedad sean calificados como catástrofe o calamidad.

#### Otros casos o situaciones

21. Los gastos de gafas y lentillas, así como la adquisición, implantación o sustitución, extracción y/o reparación de prótesis, piezas anatómicas y ortopédicas de cualquier tipo tales como collarín.

22. El **hurto**, el simple extravío, el dinero, las joyas, equipos electrónicos y digitales, los documentos, el **robo** de **equipaje** u objetos personales que se encuentren en vehículos o tiendas de campaña.

23. El reembolso de los gastos médicos, quirúrgicos y farmacéuticos cuyo importe sea inferior a 50 €.

## 9. Condiciones de tramitación de incidentes

Será imprescindible que **tú nos** comuniques, de forma inmediata, cualquier incidente que pueda estar cubierto por este seguro. La comunicación del incidente deberás realizarla llamando al teléfono de asistencia indicado en las Condiciones Particulares del **contrato**, o bien por otro medio que deje constancia de la citada comunicación.

**Quedarán excluidas de la cobertura, con carácter general, las prestaciones que nos solicites para aquellos incidentes que no nos hayas comunicado previamente, así como aquellas prestaciones para las que no te hubiéramos dado autorización.**

En caso de fuerza mayor que impida realizar este aviso, deberás contactarnos inmediatamente cuando cese la causa que **te** lo impida.

Cuando **te** pongas en contacto con **nosotros**, **tú** deberás indicarnos: **Nombre y apellidos, lugar donde te encuentras, teléfono de contacto**, y **nos** informarás de las circunstancias del siniestro y del tipo de asistencia solicitada. **Nosotros te** daremos las instrucciones necesarias para que recibas el servicio requerido. Si **tú** actúas de forma contraria a **nuestras** instrucciones, correrás con todos los gastos por ese incumplimiento.

Realizaremos los reembolsos cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional.

**Para realizar el reembolso de un importe que sea igual o superior a 10.000 € (o su contravalor en moneda extranjera) por los costes de las coberturas que hubieras abonado en metálico fuera de España, nosotros requeriremos que aportes el justificante bancario de su retirada de caja fuera de España o que se hubiera declarado conforme a lo establecido en el Art. 34 de la Ley10/2010 de prevención de blanqueo de capitales.**

## 10. Aspectos generales de la contratación

### Cómo se realiza el pago del seguro

El **precio** del seguro, incluidos los impuestos que sean de legal aplicación, será exigible una vez firmado el **contrato**.

Este seguro se abonará a través de un único pago.

El **precio** del seguro se cargará en la cuenta BBVA titularidad del **Tomador** en la entidad crediticia que se detalla en las Condiciones Particulares. El **contrato** entrará en vigor cuando el **Tomador** haya efectuado el pago.

Los elementos que influyen en el establecimiento del importe son la **zona geográfica** de destino, la duración del **viaje**, y el número de **asegurados**.

En el supuesto de que el **Tomador** no pague el recibo del **precio** del seguro, el seguro no entrará en vigor y la **Aseguradora** cancelará el **contrato**.

### Cómo puedo desistir del seguro

El **Tomador** tiene derecho a desistir del **contrato** de seguro en el plazo de 14 días desde la formalización del mismo siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- La duración del seguro debe ser superior a 1 mes.
- Los **asegurados** no han hecho uso de las coberturas y/o prestaciones del **contrato**.

Para desistir del **contrato**, el **Tomador** debe comunicarlo a la **Aseguradora** mediante:

- Llamada telefónica: 91 392 34 11 todos los días laborables de lunes a viernes de 8:00 horas a 18:00 horas.
- Correo electrónico: **seguros@bbvaallianz.es**

La **Aseguradora** podrá resolver el **contrato** por impago del **precio** del seguro, o por reserva o inexactitud de las declaraciones del **Asegurado**.

### Comunicaciones entre tomador y aseguradora

El **Tomador** del Seguro o el **Asegurado** se comunicarán con la **Aseguradora** mediante correo postal a la dirección indicada como el domicilio social de la **Aseguradora** o a través de cualquiera de las oficinas del Grupo BBVA.

La **Aseguradora** se comunicará con el **Tomador** del Seguro o el **Asegurado** mediante correo postal a la dirección indicada como domicilio especificado en las Condiciones Particulares, salvo que se hubiera notificado por escrito a la **Aseguradora** el cambio de su domicilio.

## Subrogación

Nosotros nos subrogamos, hasta el total del coste de los servicios prestados por nosotros, en los derechos y acciones que correspondan al asegurado contra toda persona responsable de los hechos y que hayan motivado nuestra intervención.

El asegurado tiene la obligación de colaborar activamente con nosotros prestando cualquier ayuda o entregando cualquier documento que pudiera considerar necesario.

En cualquier caso, tendremos derecho a utilizar o a solicitar del asegurado el billete de transporte (tren, de avión, etc.) no utilizado por él, cuando los gastos de regreso hayan corrido a nuestro cargo.

## Responsabilidad

Si ocurre un incidente, nosotros no asumiremos ninguna responsabilidad respecto a las decisiones y actuaciones que tú adoptes, contrarias a nuestras indicaciones o las de nuestro servicio médico.

## Corrección de errores en el contrato

Si el contenido del contrato es diferente al de la proposición del seguro o de las cláusulas acordadas, el tomador del seguro tiene un mes desde la entrega del contrato para reclamar a la Aseguradora que subsane el error existente. Si el tomador no hace la reclamación, se estará a lo dispuesto en el contrato de seguro.

# 11. Instancias de reclamación, atención y resolución de quejas y reclamaciones

Independientemente de la vía judicial ordinaria, el tomador, el asegurado, beneficiarios, terceros perjudicados o sucesores en las obligaciones del contrato de unos y otros pueden presentar reclamación por escrito al Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.) de la Aseguradora (teléfono gratuito: 900 107 401).

En caso de que no recibas una respuesta en el plazo de 2 meses, o la respuesta no fuese satisfactoria puedes reclamar al Defensor del Cliente de la entidad (en el correo ddc@bbvaallianz.es), o bien al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 – Madrid.

BBVA Allianz Seguros no está adherido a una junta arbitral de consumo para la resolución de conflictos relacionados con este contrato.

## 12. Cláusula de protección de datos

**Responsable.-** El responsable del tratamiento de los datos personales proporcionados en la contratación de este **Contrato** de Seguro es BBVA ALLIANZ SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., con domicilio social en calle Ramírez de Arellano 35 28043 Madrid. Dirección de correo electrónico: **seguros@bbvaallianz.es** (en adelante, “**BBVA Allianz Seguros**”)

**Delegado de Protección de Datos.-** El Delegado de Protección de Datos de BBVA Allianz Seguros podrá ser contactado en la siguiente dirección de correo electrónico: **dpo@bbvaallianz.es**.

**Categorías de Datos Personales.-** Con ocasión de dicha relación contractual, **BBVA Allianz Seguros** puede tratar las siguientes categorías de datos personales (en adelante, los “**Datos Personales**”):

- Datos identificativos y de contacto (incluidas direcciones postales y/o electrónicas).
- Datos relativos al bien **asegurado**. En los seguros de accidentes, enfermedad y vida, y en caso de siniestros, **BBVA Allianz Seguros** recabará datos relativos a la salud, con su previo consentimiento informado.
- **Datos sociodemográficos (tales como edad, situación familiar, residencias, estudios y ocupación).**

Los Datos Personales deberán estar debidamente actualizados para garantizar que en todo momento sean veraces. Cualquier modificación deberá ser comunicada a **BBVA Allianz Seguros** para que los mismos respondan a su situación actual.

**Finalidades.-** Los Datos Personales se usarán para (i) gestionar la contratación del seguro solicitado y el pleno desarrollo del **contrato** de seguro, (ii) para la llevanza de ficheros comunes con otras entidades Aseguradoras e instituciones colaboradoras con el sector Asegurador con fines estadísticos, actuariales y de prevención del fraude, así como para la elaboración de estudios de técnica Aseguradora (iii) para la gestión de contratos de reaseguro, en su caso y (iv) para elaborar perfiles, estadísticas con fines actuariales y análisis de mercado, al objeto de poder ofrecer productos que consideremos adaptados al perfil del cliente, así como ofertas personalizadas con **precios** más ajustados.

**Base Legal.-** La base legal que permite a **BBVA Allianz Seguros** el tratamiento de los Datos Personales para las finalidades señaladas en los apartados anteriores es:

(i) y (iii) el propio cumplimiento del **contrato** y adicionalmente el cumplimiento de las obligaciones impuestas por las leyes, entre ellas, la Ley 20/2015 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, la Ley 50/1980 del Contrato de Seguro, la normativa de Distribución de Seguros y la Ley 10/2010, de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

(ii) el interés legítimo de **BBVA Allianz Seguros**. La Ley 20/2015 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, admite que las entidades aseguradoras puedan establecer ficheros compartidos para la liquidación de siniestros y la colaboración estadístico actuarial, con el fin de permitir la elaboración de tarifas y la selección de riesgos. Asimismo, la Ley 20/2015 atribuye la potestad de crear ficheros comunes cuya finalidad sea evitar actuaciones fraudulentas dirigidas a obtener un enriquecimiento ilícito a base, principalmente, de reclamar daños no producidos. Estos ficheros cumplen una función social ya que permite el acceso a los mismos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. La inclusión en este fichero será debidamente informada.

(iv) el interés legítimo de **BBVA Allianz Seguros** en poder atender mejor las expectativas de **nuestros** clientes y que esto nos permita incrementar su grado de satisfacción, así como realizar estadísticas con fines actuariales, encuestas o estudios de mercado. Dicho interés legítimo respeta el derecho del **Tomador/Asegurado** a la protección de sus datos personales, al honor y a la intimidad personal y familiar. En **BBVA Allianz Seguros** consideramos que el cliente tiene una expectativa razonable de que se utilicen sus datos para poder ofrecerle productos y servicios acordes a su perfil y disfrutar de una mejor experiencia como cliente.

En ambos casos, basados en interés legítimo (ii) y (iv), puede ejercer el derecho de oposición en la siguiente dirección: **derechosprotecciondatos@bbvaallianz.es**.

**Conservación de Datos Personales.-** Los Datos Personales serán conservados durante la vigencia de la relación contractual. Las solicitudes de seguro que no se firmen serán conservadas por **BBVA Allianz Seguros** durante el plazo máximo de 90 días, salvo que en la solicitud pactemos un plazo superior, para evitar duplicidad de gestiones ante nuevas solicitudes. Una vez finalizada la relación contractual, **BBVA Allianz Seguros**, mantendrá los Datos Personales bloqueados durante los plazos de prescripción legal, con carácter general 10 años por normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Transcurridos los plazos de prescripción legal, los Datos Personales se destruirán.

**Comunicaciones de Datos.-** No cederemos los datos personales a terceros, salvo que la ley nos obligue y en los contratos de reaseguro, como consecuencia de la propia relación contractual.

Para poder prestar un servicio adecuado y gestionar la relación contractual, en el enlace que se indica en el último apartado de esta cláusula, se informa una relación por categorías de las empresas que tratan Datos Personales por cuenta de **BBVA Allianz Seguros**, como parte de la prestación de servicios que les hemos contratado.

**Derechos del titular de los Datos Personales.-** El titular de los Datos Personales en cualquier momento puede ejercer determinados derechos frente a **BBVA Allianz Seguros**. En este sentido, el titular de los Datos Personales podrá acceder, rectificar, suprimir, oponerse, limitar el tratamiento o solicitar la portabilidad de los Datos Personales dirigiéndose por escrito a **BBVA Allianz Seguros** acompañando a su solicitud una copia de DNI o documento equivalente acreditativo de su identidad, indicando el derecho que se quiere ejercer y enviándolo a la siguiente dirección:

- **BBVA Allianz Seguros.** Departamento de Calidad. Calle Tarragona, 109 08014 Barcelona.
- O por correo electrónico a **derechosprotecciondatos@bbvaallianz.es**.

El ejercicio de estos derechos es gratuito.

En caso de considerar que el tratamiento de los Datos Personales no ha resultado conforme con la normativa, puede dirigirse al Delegado de Protección de Datos de BBVA Allianz Seguros en la dirección **dpo@bbvaallianz.es**. Asimismo, podrá, en su caso, presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (**www.agpd.es**).

La información ampliada de la Política de Protección de Datos de **BBVA Allianz Seguros** se puede consultar en el siguiente enlace: **www.bbvaallianz.es**.

## 13. Legislación aplicable

El presente **contrato** de Seguro se rige por lo dispuesto en la Ley 50/1980, de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro, así como por lo establecido por la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras por el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, por la normativa vigente en materia de distribución de seguros, y, en su caso, por la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.



## 14. Definiciones del contrato

Los términos definidos a continuación aparecen en **color aqua** en el documento con el fin de identificarlos fácilmente:

<b>Accidente</b>	La lesión corporal o el daño material sufrido a consecuencia de una causa violenta, imprevista, externa y ajena a la intencionalidad del <b>asegurado</b> .
<b>Asegurado</b>	Persona o personas físicas que tienen derecho a recibir los servicios y/o prestaciones de este <b>contrato</b> de seguro y se encuentra/n identificado/s en las Condiciones Particulares. Debe tener su <b>domicilio habitual</b> en España.
<b>Aseguradora</b>	BBVA ALLIANZ SEGUROS, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS. (en adelante <b>nosotros</b> ), que asume la cobertura de los riesgos definidos en el <b>contrato</b> .
<b>Bulto</b>	Maleta, caja, baúl, fardo, etc., usado en el <b>viaje</b> para guardar y/o transportar la ropa y los objetos para el uso e higiene personal del <b>asegurado</b> necesarios para el <b>viaje</b> .
<b>Contrato</b>	Es el documento que contiene las condiciones y cláusulas del seguro. Está formado por las Condiciones Particulares, las Generales y las Especiales, y por todos aquellos documentos que se realicen para completarlo o modificarlo (suplementos). En el <b>contrato</b> se recoge la obligación que tiene la <b>aseguradora</b> de prestar los servicios relacionados en las Condiciones Particulares, y/o a indemnizar, en caso de que se produzca un imprevisto cubierto en el mismo.
<b>Domicilio habitual</b>	Lugar de residencia del <b>asegurado</b> en España.
<b>Domicilio temporal</b>	Lugar en el que se aloja o reside temporalmente el <b>asegurado</b> , y por el que existe una contraprestación económica para el disfrute del mismo, como un hotel, una casa rural, un piso turístico o cualquier otro vinculado al <b>viaje</b> .
<b>Equipaje</b>	Conjunto de ropa y/u objetos para el uso e higiene personal del <b>asegurado</b> necesarios para el <b>viaje</b> , guardados en el interior del/los <b>bulto/s</b> .
<b>Enfermedad sobrevvenida</b>	Alteración del estado de salud del <b>asegurado</b> durante el <b>viaje</b> cubierto por el <b>contrato</b> y que haga necesaria la asistencia médica. Esta alteración debe ser diagnosticada y confirmada por un médico u odontólogo legalmente reconocido.

<b>Escala</b>	Detención temporal durante un <b>viaje</b> en un punto situado entre el origen y el destino. A los efectos de este <b>contrato</b> , se considerará que se realiza una <b>escala</b> cuando no se realice pernoctación en ese país, salvo en casos de fuerza mayor (p.ej. fenómenos meteorológicos que impidan la salida del vuelo).
<b>Establecimiento público</b>	Cualquier local, recinto o instalación de concurrencia pública fija, portátil o desmontable, en el que se celebran espectáculos públicos, se realizan actividades recreativas o se ofrecen servicios con fines de ocio, entretenimiento o diversión, como cines, teatros, parques de atracciones o cualquier otro con las finalidades indicadas.
<b>Europa</b>	Andorra, Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bosnia, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, Eslovaquia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Gran Bretaña, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Mónaco, Montenegro, Noruega, Polonia, Portugal, República Checa, Rumania, Rusia, San Marino, Serbia, Suecia, Suiza, Turquía y Vaticano.
<b>Extranjero</b>	Se entiende por país <b>extranjero</b> aquel que es distinto a España.
<b>Familiar directo</b>	Cónyuge, pareja de hecho correctamente inscrita en el correspondiente Registro Oficial, padres, suegros, hijos, yerno/nuera, abuelos, hermanos, cuñados, nietos, bisabuelos, tíos, sobrinos o biznietos del <b>asegurado</b> .
<b>Hurto</b>	Apropiación de una cosa que pertenece a otra persona sin que exista violencia o intimidación en el caso de las personas, o sin emplear la fuerza en el caso de las cosas.
<b>Mundo (excepto EEUU y Canadá)</b>	Cualquier país del mundo, salvo Estados Unidos y Canadá.
<b>Nosotros/nos/ nuestro/nuestra</b>	La <b>aseguradora</b> indicada en este apartado.

<b>Precio</b>	Es el importe que debe pagar el <b>tomador (tú)</b> para la contratación del seguro. El importe incluye los impuestos y recargos que son de legal aplicación.
<b>Robo</b>	Apropiación de una cosa que pertenece a otra persona con violencia o intimidación, en el caso de las personas, o empleando la fuerza, en el caso de las cosas.
<b>Todo el Mundo</b>	Cualquier país del mundo
<b>Tomador del seguro</b>	La persona que, junto con la <b>aseguradora</b> , ha suscrito este <b>contrato</b> y se identifica en las Condiciones Particulares. Las obligaciones que deriven del <b>contrato</b> de seguro corresponden al <b>tomador</b> del seguro, y en especial, el pago del <b>precio</b> del seguro.
<b>Tú/tu/tus/te/ti</b>	La persona o personas físicas definidas como <b>asegurado</b> en este apartado.
<b>Viaje</b>	Desplazamiento que el <b>asegurado</b> realiza fuera de su <b>domicilio habitual</b> y se encuentra cubierto por el presente <b>contrato</b> .
<b>Zona geográfica</b>	Es el territorio especificado en las Condiciones Particulares en el que está cubierto el <b>asegurado</b> .