



Schengen

# Condiciones Generales

AXA Schengen « *Europe Travel* »



Marzo 2022

Internal

Internal

## 1. DEFINICIONES

### **1.1. Accidente físico**

El hecho repentino, independiente de la voluntad del asegurado, que conlleva una lesión física constatada por una autoridad médica competente y de la que una de las causas sea externa al organismo de la víctima.

### **1.2. Asegurado**

La persona mencionada en las condiciones particulares del contrato.

### **1.3. Autoridad médica competente**

El facultativo reconocido por la legislación belga o por la legislación en vigor en el país correspondiente.

### **1.4. AXA ASSISTANCE**

Inter Partner Assistance SA, compañía de seguros con sede social en Bélgica, B-1000 Bruselas, Boulevard du Régent, 7, sociedad de asistencia autorizada con el número 0487, B.C.E. 0415.591.055, RPM Bruselas, en lo sucesivo "AXA ASSISTANCE". Inter Partner Assistance SA es una filial perteneciente en su totalidad al grupo AXA Assistance y forma parte del grupo AXA.

### **1.5. Contrato**

El contrato de seguro está formado por las presentes condiciones generales y las condiciones particulares.

### **1.6. Franquicia**

La suma determinada a tanto alzado, que correrá a cargo del asegurado en caso de que la compañía se haga cargo de un hecho asegurado.

### **1.7. Incidente médico**

La enfermedad o el accidente físico sufrido por un asegurado y que exija atención médica de urgencia y/o atención hospitalaria de urgencia.

### **1.8. Enfermedad**

Cualquier trastorno involuntario de la salud médicamente identificable.

### **1.9. País de residencia**

Se trata del país de residencia del asegurado y del tomador. Se considera como país de residencia aquel en que el asegurado y el tomador viven habitualmente y donde se encuentra su residencia principal. El país de residencia del asegurado y del tomador se mencionan en la parte de « Requisitos específicos ». Quedan excluidos de la contratación los países de residencia que no aparecen incluidos en el listado « Países de residencia » en el apartado de reservas de la página web [axa-schengen.com](http://axa-schengen.com).

### **1.10. Tomador del seguro**

La persona física o jurídica que firma el contrato de asistencia.

### 1.11. Repatriación o Repatriación sanitaria

El transporte hacia un centro de atención sanitaria de un asegurado enfermo o herido acompañado de personal médico sanitario (médico y/o enfermera). Sólo se planteará una repatriación en caso de urgencia médica con imposibilidad de tratamiento adaptado in situ.

### 1.12. Servicio de asistencia

Servicio que organiza las prestaciones descritas en las presentes condiciones y se hace cargo de ellas dentro de los límites descritos en dichas condiciones.

## 2. OBJETO, EXTENSIÓN Y APLICACIÓN DE LA ASISTENCIA

### 2.1. Objeto

AXA ASISTENCIA garantiza, hasta el límite de los importes indicados en las presentes condiciones generales, impuestos incluidos, un servicio de asistencia cuando el asegurado sea víctima de hechos definidos en el presente contrato, y de manera más amplia, una ayuda en las situaciones de la vida ordinaria previstas en las presentes condiciones.

### 2.2. Cobertura territorial

El servicio de asistencia se presta en todos los países del espacio Schengen en el momento del evento para el que se haya contratado el seguro de viaje en cuestión, así como en aquellos países de la Unión Europea que no forman parte del espacio Schengen, San Marino, los Principados de Andorra y Mónaco y Ciudad del Vaticano y en el Reino Unido. En ningún caso resultará válida la presente póliza en el país de residencia.

### 2.3. En caso de incidente médico, procedimiento a seguir

**Contacte con el centro de llamadas en cuanto la situación deje prever gastos que entren en el campo de las garantías que se describen a continuación.** El centro de llamadas está disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, en el número de teléfono que aparece en las condiciones particulares.

La información a comunicar al centro de llamadas es la siguiente:

- el número de póliza, que empieza por "SCH"
- la dirección y el número de teléfono en donde se le puede localizar y los datos de las personas de contacto a nivel local
- el número de expediente que se comunica en la primera llamada.

En el caso de una solicitud de reembolso de gastos anticipados, previo acuerdo de AXA ASISTENCIA, el asegurado deberá presentar todos los justificantes que permitan determinar el carácter procedente de la solicitud. Esta solicitud se podrá hacer usando el servicio online disponible aquí:

[https://bruxelles.schengen.ipa.travel/?utm\\_source=certificate](https://bruxelles.schengen.ipa.travel/?utm_source=certificate)

## 3. CONDICIONES DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

- AXA ASISTENCIA hará todo lo posible para atender al asegurado en el marco de los supuestos definidos, de orden privado o profesional. Los citados hechos estarán cubiertos durante el período de validez del contrato, dentro de los límites de la extensión territorial del contrato y de los importes garantizados, impuestos incluidos.
- AXA ASISTENCIA elegirá el medio de transporte más apropiado; si la distancia recorrer es inferior a 1000 Km., el medio de transporte prioritario será el ferrocarril (1ª clase); si la distancia a recorrer es superior a 1000 Km., el medio de transporte prioritario será el avión de línea regular (clase económica), salvo disposición en contrario prevista en el contrato.

- C. A posteriori, todas las prestaciones rechazadas por el asegurado u organizadas sin autorización de AXA ASISTENCIA no darán derecho a reembolso o indemnización. El hecho deberá comunicarse, de manera imperativa, a AXA ASISTENCIA en cuanto se produzca y deberá enviársele un informe de las autoridades locales o del organismo de urgencias médicas que haya intervenido.
- D. La garantía se limitará al período de aseguramiento indicado en las condiciones particulares. La garantía se limitará, en cualquier caso, a los desplazamientos de un máximo de 6 meses consecutivos.

#### **4. ASISTENCIA A LA PERSONA COMO CONSECUENCIA DE UN INCIDENTE MÉDICO**

##### **4.1. Asistencia médica**

En caso de incidente médico, el equipo médico de AXA ASISTENCIA se pondrá en contacto, desde la primera llamada, con el médico que esté tratando el caso in situ, para proceder en las condiciones mejor adaptadas al estado del asegurado.

En todos los supuestos, las autoridades locales se ocuparán de la organización de primeros auxilios.

##### **4.2. Asunción de los gastos médicos**

En caso de incidente médico, AXA ASISTENCIA se hará cargo de las atenciones médicas que se especifican a continuación:

- honorarios médicos y quirúrgicos;
- medicamentos prescritos por un médico o cirujano local;
- gastos de tratamientos dentales de urgencia hasta un máximo de 150 EUR por asegurado;
- gastos de hospitalización, siempre que los médicos de AXA ASISTENCIA consideren que no se puede transportar al asegurado;
- gastos de transporte ordenado por un médico para un trayecto local;

Dicha cobertura vendrá como complemento de los reembolsos y/o coberturas obtenidas por el asegurado o sus derechohabientes ante terceros pagadores y/o cualquier otro organismo de previsión o de seguridad social al que esté afiliado.

##### **4.3. Repatriación o transporte como consecuencia de un incidente médico**

###### **4.3.1. Repatriación o transporte del asegurado**

Si el asegurado tiene que ser hospitalizado como consecuencia de un incidente médico y el equipo médico de AXA ASISTENCIA considera necesario transportarlo a un centro médico mejor equipado, más especializado o más cercano a su país de residencia, AXA ASISTENCIA organizará y se hará cargo de la repatriación o transporte sanitario del asegurado enfermo o herido, bajo vigilancia médica si fuera necesario, y en función de la gravedad del caso, en:

- ferrocarril (1ª clase);
- ambulancia;
- avión de línea regular, clase económica con acondicionamiento especial, si fuera necesario;
- avión sanitario.

Si el estado del asegurado no necesitara hospitalización, se efectuará el transporte hasta su país de residencia.

El médico de AXA ASISTENCIA será el encargado de tomar la decisión del tipo de transporte y de los medios a poner en marcha, en función únicamente de los imperativos técnicos y médicos. El médico de AXA ASISTENCIA tendrá que haber dado su aprobación, obligatoriamente, antes de que se inicie cualquier tipo de transporte.

#### **4.3.2. Repatriación de los demás asegurados que acompañan a la víctima**

En caso de repatriación de un asegurado, AXA ASISTENCIA organizará y se hará cargo del regreso de los demás asegurados y de los niños menores asegurados que acompañan a la víctima a su país de residencia en avión de línea regular (clase económica) o en tren, llegado el caso, (primera clase). Estos últimos tratarán primero de cambiar sus billetes de regreso.

#### **4.3.3. Repatriación del equipaje.**

En caso de repatriación de un asegurado, AXA ASISTENCIA organizará y se hará cargo de los gastos de transporte del equipaje hasta el país de residencia del asegurado.

### **4.4. Asistencia de un asegurado durante su hospitalización**

#### **4.4.1. Asistencia a un asegurado que viaja solo**

Cuando un asegurado, que viaja solo, es hospitalizado como consecuencia de un incidente médico y los médicos habilitados por AXA ASISTENCIA desaconsejan su transporte antes de 5 días, ó 2 días si el asegurado tiene menos de 18 años, AXA organizará y se hará cargo del viaje ida y vuelta de un miembro de su familia, o de amigo cercano que resida en el país de residencia, para que pueda acompañar al asegurado. Los gastos de hotel in situ de esta persona correrán a cargo de AXA hasta un límite de 75 EUR por noche y habitación con un máximo de 750 EUR.

El familiar tendrá la responsabilidad de ocuparse de los trámites administrativos necesarios para entrar en el país en donde está hospitalizado el asegurado. AXA Asistencia proporcionará, durante la estancia, una asistencia Schengen “Low Cost” por un máximo de 15 días.

#### **4.4.2. Prolongación de la estancia del asegurado**

AXA ASISTENCIA se hará cargo de los gastos de prolongación de estancia en el hotel del asegurado enfermo o herido si no puede, por prescripción facultativa de la autoridad médica competente, emprender el viaje de regreso en la fecha inicialmente prevista. La decisión de prolongación deberá ser aprobada previamente por el médico de AXA ASISTENCIA.

Los citados gastos se limitarán, por incidente médico, a un máximo de 75 EUR por noche y habitación y por un total de 750 EUR máximo.

Si el asegurado estuviera acompañado por otros asegurados, AXA ASISTENCIA se hará cargo de los gastos de alojamiento para un asegurado y los asegurados menores que acompañan la víctima hasta un total de 75 EUR por noche y habitación y por un total de 750 EUR máximo.

Los asegurados tendrán que verificar que la prolongación de la estancia no supere la duración de la estancia autorizada por el visado.

#### **4.4.3. Compensación diaria**

En el caso de que la hospitalización del asegurado dure más de 5 días, AXA ASISTENCIA le abonará, previa presentación de justificante (factura detallada original), una indemnización diaria de 50 EUR con un límite máximo de 500 EUR, a contar desde el primer día de hospitalización. Dicha indemnización tendrá como finalidad cubrir los gastos de comunicación y de especialización del asegurado, así como los gastos de transporte para visitar al asegurado hospitalizado.

#### **4.4.4. Regreso posterior a la fecha inicialmente prevista**

Si el asegurado, como consecuencia de su hospitalización o de las atenciones cubiertas por las presentes garantías, se viera obligado a regresar a su país en una fecha posterior a la fecha que había previsto inicialmente, AXA ASISTENCIA organizará y se hará cargo de los gastos derivados del cambio de la fecha de regreso (billete de avión en clase turista).

Si el asegurado va acompañado por otros asegurados, AXA ASSISTANCE se ocupará de organizar y correrá asimismo con los gastos asociados al cambio de fecha de vuelta (billete de avión en clase turista) para otro asegurado y los menores cubiertos.

El asegurado tendrá que verificar que la prolongación de la estancia no supera la duración de la estancia autorizada por el visado.

#### **4.5. Asistencia en caso de fallecimiento.**

##### **4.5.1. Repatriación funeraria e inhumación**

Si la familia opta por una inhumación o cremación en el país de origen, AXA ASISTENCIA organizará la repatriación de los restos mortales y se hará cargo de:

- los gastos de tratamiento funerario;
- los gastos de instalación del cadáver en una caja, in situ;
- los gastos de féretro hasta un máximo de 750 EUR;
- los gastos de transporte del cadáver desde el lugar del fallecimiento al lugar de la inhumación o de la cremación.

AXA ASISTENCIA no cubrirá los gastos de ceremonia y de inhumación o de cremación.

En caso de inhumación o de cremación en el país en el que se haya producido el fallecimiento, AXA ASISTENCIA se hará cargo de las mismas prestaciones que se mencionan en los párrafos anteriores.

##### **4.5.2. Asistencia para las formalidades**

AXA ASISTENCIA asesorará al asegurado en la realización de las siguientes formalidades:

- la puesta en contacto con las empresas de pompas fúnebres;
- la indicación de los trámites a seguir, en particular, con la administración local.

##### **4.5.3. Repatriación anticipada de los demás asegurados**

En caso de fallecimiento de un asegurado, AXA ASISTENCIA organizará y se hará cargo del regreso anticipado de los demás asegurados miembros de la familia o amigos cercanos a su país de residencia en avión de línea regular (clase económica) o en tren, llegado el caso, (primera clase). Estos últimos tratarán primero de cambiar sus billetes de regreso.

##### **4.5.4. Repatriación del equipaje.**

En caso de fallecimiento de un asegurado en el extranjero, AXA ASISTENCIA organizará y se hará cargo de los gastos de transporte del equipaje del difunto hasta su país de residencia.

#### **4.6. Gastos por operaciones de búsqueda y rescate**

La aseguradora se hará cargo, hasta un máximo de 5.000 EUR como máximo por asegurado, de reembolsar los gastos ocasionados por operaciones de búsqueda y rescate efectuadas con el fin de proteger la vida o la integridad física de un asegurado, siempre y cuando dichas operaciones se deriven de una decisión adoptada por las autoridades locales competentes o de los servicios de rescate oficiales.

#### **4.7. Cuidado de los menores de 18 años**

Si el asegurado que vaya acompañado de menores de 18 años se encontrara imposibilitado para ocuparse de ellos como consecuencia de un incidente médico, AXA ASISTENCIA organizará y se hará cargo del viaje de ida y vuelta de una persona, que se resida en el país de residencia, designada por la familia para ir a buscar a los menores de 18 años y acompañarles de regreso a su país de residencia.

AXA ASISTENCIA se hará cargo de los gastos de hotel de la citada persona, siempre que medie la presentación de los justificantes originales, hasta un máximo de 75 EUR por noche y habitación.

Asimismo, dicho familiar o persona cercana tendrá la responsabilidad de ocuparse de los trámites administrativos necesarios para entrar en el país en donde está hospitalizado el asegurado. AXA

Asistencia proporcionará, durante la estancia, una asistencia médica AXA Schengen “Low Cost” por un máximo de 8 días.

En el caso de que fuera imposible contactar con una de las personas mencionadas en los párrafos anteriores, o ante la imposibilidad de éstas de efectuar el viaje, AXA ASISTENCIA enviará a un delegado para hacerse cargo de los niños y acompañarlos hasta dejarlos, en el país de residencia, a cargo de la persona designada por el asegurado.

#### **4.8. Regreso anticipado de un asegurado**

Si un asegurado que se encuentre de viaje se ve obligado a interrumpirlo por:

- la hospitalización en el país de residencia durante más de 5 días naturales o el fallecimiento de un miembro de su familia, a saber, su cónyuge, padre, madre, hijo, hermano, hermana, abuelo, abuela, nieto, suegro, suegra, nuera, yerno, cuñado, cuñada;

O

- el fallecimiento de un socio insustituible para la administración cotidiana de la empresa o de su sustituto en el ejercicio de su profesión liberal;

AXA Assistance se ocupará de organizar y se encargará de:

- el viaje de ida y vuelta de un asegurado;
- el viaje de vuelta de dos asegurados, así como de otros dos asegurados si son menores de 18 años (no será de aplicación si el contrato ha sido firmado por un particular);

hasta el domicilio o el lugar donde vaya a tener lugar la inhumación o incineración en el país de residencia, en tren (primera clase) o avión de línea (clase turista).

Para acceder a esta cobertura será necesario presentar previamente a AXA Assistance un certificado médico o de defunción.

#### **4.9. Transmisión de mensajes urgentes**

Si el asegurado lo solicitara, AXA ASISTENCIA transmitirá de manera gratuita, a cualquier persona designada, los mensajes urgentes en relación con las garantías y prestaciones aseguradas.

De manera general, la transmisión de mensajes quedará subordinada a una justificación de la solicitud, una expresión clara y explícita del mensaje a transmitir y la indicación precisa del nombre, dirección y número de teléfono de la persona con la que hay que contactar.

Cualquier texto que pudiera conllevar una responsabilidad penal, financiera, civil o comercial se transmitirá bajo la responsabilidad única de su autor, que deberá poder ser identificado a estos efectos. Su contenido deberá ser conforme a la legislación belga e internacional y no podrá comprometer la responsabilidad de AXA ASISTENCIA.

#### **4.10. Aceptación de los gastos de comunicación**

AXA ASSISTANCE se hará cargo de los gastos de comunicación del asegurado para ponerse en contacto con el centro de llamadas si estos superan un valor de 30 EUR, los cuales deberán acreditarse mediante justificantes (factura detallada original). Se podrá solicitar el reembolso de los citados gastos si la solicitud de asistencia va seguida, de manera efectiva, de una prestación cubierta por las presentes condiciones generales.

Salvo indicación expresa en sentido contrario, los gastos de comunicación “de datos” (3G o similares) de teléfonos móviles en el extranjero no están cubiertos.

Sea como fuere, el importe máximo cubierto por esta garantía no podrá ser superior a 100 EUR.

**4.11. Robo de documentos de identidad y de documentos de viaje**

En caso de pérdida o de robo de documentos de identidad o de documentos de viaje, AXA ASISTENCIA comunicará al asegurado los datos de las agencias de viajes o de los consulados más próximos, y si fuera necesario, organizará el transporte hasta la embajada o el consulado y se hará cargo de los gastos de transporte ida/vuelta hasta un límite de 100 EUR por asegurado.

**4.12. Envío de medicamentos, gafas, lentes de contacto o prótesis imprescindibles**

En caso de robo, pérdida u olvido de medicamentos indispensables, AXA Assistance hará lo posible por conseguir los mismos u otros similares en el lugar en que se encuentre el asegurado. AXA Assistance se hará cargo de concertar y reembolsar la consulta con el médico que le prescribirá los medicamentos.

Si no es posible encontrar los medicamentos en el lugar, o en caso de robo, pérdida, olvido o rotura de gafas, lentes de contacto o prótesis, AXA Assistance proporcionará al asegurado en el extranjero los medicamentos, gafas, lentes de contacto o prótesis imprescindibles prescritos por un médico y de los que disponga en el país de residencia. La aseguradora no se hará cargo de los gastos de envío de los mismos ni de la consulta del médico. AXA Assistance adelantará el precio de compra de estos artículos, el cual deberá ser reembolsado por el asegurado durante los dos meses siguientes al momento en que se pongan a su disposición. Esta prestación está sujeta a la legislación nacional e internacional.

**5. LÍMITE DE INTERVENCIÓN****5.1. Límite de intervención de gastos médicos y de repatriación**

AXA ASISTENCIA se compromete a pagar hasta un máximo de 100.000 euros por persona asegurada en la cantidad equivalente en otra moneda, en función del tipo de cambio oficial en la fecha en que ocurra el accidente, para las emergencias médicas que se produzcan y requieran de asistencia o tratamiento en el espacio Schengen, San Marino, los Principados de Andorra y Mónaco y Ciudad del Vaticano, así como en el Reino Unido, una vez agotados los subsidios garantizados por cualquier tercera parte pagadora y previa presentación de los documentos probatorios.

**5.2. Franquicia**

En caso de reembolso al asegurado, la transferencia bancaria fuera de la Unión Europea llevará un recargo fijo de 20 EUR.

**6. EXCLUSIONES**

Los siguientes supuestos no están cubiertos:

- En caso de que contraiga la Covid-19, no intervendremos en modo alguno ni le indemnizaremos por los gastos en los que incurra en el extranjero si decide viajar en contra de las recomendaciones (consejos para no viajar, prohibición de viajar, lista roja) del Ministerio de Asuntos Exteriores o de cualquier otra autoridad gubernamental de su país de residencia debido a la situación de pandemia.
- Queda excluido cualquier suceso que no se mencione explícitamente en las condiciones generales de esta póliza.
- Cualquier evento, acontecimiento o circunstancia que esté en conocimiento del asegurado antes de la fecha de contratación de la póliza no dará pie a ninguna intervención, reembolso o indemnización.
- las prestaciones para las que AXA ASISTENCIA no haya dado su consentimiento;
- los gastos previstos antes del inicio del viaje;
- las enfermedades preexistentes diagnosticadas con riesgo de agravación;
- las enfermedades preexistentes con un riesgo de agravación;
- los gastos médicos de diagnóstico y/o los tratamiento médico planificado y sus consecuencias;

- las curas de salud, los tratamientos y cuidados de convalecencia, rehabilitación y fisioterapia;
- las revisiones periódicas de control u observación, así como los gastos en gafas, lentes de contacto, aparatos médicos y las compras o reparaciones de prótesis;
- los reconocimientos médicos, los gastos de contracepción;
- la medicina preventiva, vacunas y vacunaciones;
- los tratamientos facultativos no urgentes, aunque se dispensen tras una situación de urgencia;
- los tratamientos estéticos, dietéticos, así como todos los gastos de diagnóstico o de tratamiento no reconocidos oficialmente (homeopatía, acupuntura,...);
- las afecciones o lesiones benignas que no impidan al asegurado continuar con su viaje;
- el diagnóstico, el control y el tratamiento de un embarazo, salvo si se produce una complicación clara e imprevisible antes de las 28 semanas;
- los partos y las interrupciones voluntarias de embarazo;
- los estados depresivos y/o las enfermedades mentales, salvo si se trata de una primera manifestación;
- la repatriación para trasplante de órganos;
- la enfermedad o el accidente consecuencia de la ingesta de alcohol, drogas, estupefacientes o de un consumo abusivo de medicamentos o de cualquier otra sustancia no prescrita por un facultativo y susceptible de modificar el comportamiento;
- los estados derivados de un acto intencionado, de un suicidio o de una tentativa de suicidio;
- los estados provocados por una acción temeraria, una apuesta o un desafío por parte del asegurado;
- la enfermedad o el accidente que se produce como consecuencia de una actividad ilegal (crímenes, riñas, salvo en caso de legítima defensa) o no autorizada;
- los deportes de competición practicados a nivel profesional;
- el accidente sufrido durante una prueba motorizada en la que participe el asegurado como competidor o ayudante de competidor;
- los estados provocados por un accidente nuclear tal y como se define en el Convenio de París del 29 de julio de 1960 o por radiaciones de radioisótopos;
- las prestaciones que AXA ASISTENCIA no pueda proporcionar por un caso de fuerza mayor;
- los atentados terroristas, las insurrecciones, los tumultos, las guerras y todas las consecuencias de las exclusiones mencionadas en los puntos anteriores.

## 7. MARCO JURÍDICO

### 7.1. Fecha de inicio del contrato

El contrato entrará en vigor y la cobertura se aplicará después de que hayamos recibido el importe designado, y como muy pronto, el día siguiente a la fecha de contratación, siempre y cuando el destino del titular de la póliza no sea su país de residencia y no sea residente de un país que no figure en la página web en la lista de países para los que se expiden seguros. La póliza debe contratarse antes de salir del país de residencia.

A menos que existan circunstancias excepcionales, como se describe en el punto 7.3, el contrato no puede renovarse sin que el asegurado salga del espacio SCHENGEN o de los demás países mencionados en el apartado de "territorialidad".

### 7.2. Duración del contrato

El contrato se firma por la duración indicada en las condiciones particulares.

### 7.3. Renovación del contrato en casos excepcionales

Si el titular de la póliza se enfrenta a la imposibilidad material de volver a su país de residencia antes de que expire, podrá, excepcionalmente, renovarla siempre que se cumplan estas condiciones:

- Deberá enviarnos una prueba de la imposibilidad de regresar a su país de residencia, por cualquier medio, debido a circunstancias excepcionales e inesperadas. La cancelación del vuelo de regreso no se considerará una prueba legítima de esta imposibilidad si otra compañía aérea ofrece un vuelo alternativo a su país de residencia antes o en el mismo día en que expira la póliza.
- La renovación sólo puede hacerse por una duración máxima de seis meses en total.
- La renovación debe ser solicitada antes de la fecha de caducidad de la póliza original.
- No se puede solicitar ningún reembolso en ese contrato extendido.

Si el contrato ha sido prorrogado, el asegurado todavía tiene que salir del espacio SCHENGEN o de los otros países mencionados en el apartado de "territorialidad" tan pronto como pueda o en cuanto deje de serle imposible volver a su país de residencia.

#### **7.4. Pago de la prima**

La prima indicada durante la compra incluye impuestos, tasas y cotizaciones. Será pagadera al contado en el momento de la suscripción.

Si el asegurado proporcionara un documento justificativo oficial que establezca que se le ha denegado el visado; AXA ASISTENCIA acepta el reembolso de la prima correspondiente al contrato de seguro. Sin embargo, dicho reembolso excluirá los costes de transacción y los eventuales costes de transferencia de dinero o de cambio.

#### **7.5. Obligaciones del asegurado**

##### **A. Pago de la prima**

El asegurado se compromete a pagar la prima, o a encargar de su pago a un tercero, utilizando un medio de pago de uso sea legal.

##### **B. Declaración de siniestro**

1. El asegurado se compromete a notificar, en cuanto sea posible, a AXA ASISTENCIA que se ha producido un siniestro.
2. El asegurado se compromete a proporcionar, sin demora, toda la información útil y a responder a las solicitudes que se le hagan para determinar las circunstancias y apreciar la extensión del siniestro.

Para que la asistencia se organice de la mejor manera posible y, en particular, para llegar a un acuerdo sobre el medio de transporte más adecuado (avión, tren...) el asegurado contactará con AXA ASISTENCIA antes de cualquier intervención y no realizará gasto alguno de asistencia sin el acuerdo de ésta.

##### **C. Deberes del asegurado en caso de siniestro**

1. El asegurado tendrá que adoptar todas las medidas razonables para prevenir y atenuar las consecuencias del siniestro.
2. El asegurado se compromete, en un plazo máximo de un mes tras la intervención de AXA ASISTENCIA, a:
  - proporcionar los justificantes de los gastos realizados y para los que AXA ASISTENCIA ha dado su autorización;
  - aportar una prueba de los hechos que dan lugar a las prestaciones garantizadas;
  - devolver los billetes de transporte no utilizados si AXA ASISTENCIA se ha hecho cargo de dichos transportes;
  - efectuar de oficio todos los trámites necesarios ante los organismos de la Seguridad Social y/o de previsión del país que cubran los mismos gastos para obtener dicha cobertura.

D. Sanciones

1. Si el asegurado no cumpliera una de las obligaciones anteriormente previstas y de ello se derivara un perjuicio para AXA ASISTENCIA, ésta tendrá derecho a aplicar una reducción de su prestación hasta el monto del perjuicio sufrido.
2. AXA ASISTENCIA podrá declinar su garantía si, con intención fraudulenta, el asegurado no ha cumplido con una de las obligaciones enumeradas en los párrafos anteriores.

### **7.6. Sanciones internacionales**

Se considera que la aseguradora no proporcionará cobertura y que ninguna (re)aseguradora será responsable de costear ningún reclamo o proveer ningún beneficio en virtud de la presente, en la medida en que la provisión de dicha cobertura, el pago de dicho reclamo o la provisión de dicho beneficio exponga a esa aseguradora a cualquier sanción, prohibición o restricción bajo las resoluciones de las Naciones Unidas o las sanciones comerciales o económicas, leyes o reglamentos de la Unión Europea, del Reino Unido o de Estados Unidos.

### **7.7. Subrogación y pluralidad de seguros**

#### **7.7.1. Tercero responsable**

AXA ASISTENCIA, que ha prestado la asistencia o pagado la indemnización, se subrogará, hasta cubrir el monto de ésta, en los derechos y acciones de los asegurados contra los terceros responsables del perjuicio.

Si, por causas imputables al asegurado, la subrogación ya no pudiera producir efectos a favor de AXA ASISTENCIA, ésta podrá reclamarle la devolución de la indemnización abonada en la medida del perjuicio sufrido.

Salvo en caso de mala fe, AXA ASISTENCIA no podrá emprender recurso alguno contra los descendientes, ascendientes, el cónyuge y los parientes en línea directa del asegurado, ni contra las personas que vivan en su mismo hogar, sus huéspedes y los miembros de su personal doméstico. Sin embargo, AXA ASISTENCIA podrá ejercer un recurso contra dichas personas en la medida en que su responsabilidad esté garantizada de manera efectiva por un contrato de seguros.

#### **7.7.2. Pluralidad de asegurados**

AXA ASISTENCIA no intervendrá hasta que se hayan agotado las garantías concedidas por otros organismos de provisión o prestaciones de la Seguridad Social a las que tuviera derecho el asegurado. En el caso de que dichos organismos acordaran entre ellos otro medio de reparación de la carga del siniestro que el establecido anteriormente, AXA ASISTENCIA optará por la clave de repartición prevista por el artículo 99 de la ley del 4 abril de 2014.

AXA ASISTENCIA, que ha prestado la asistencia o pagado la indemnización, se subrogará, hasta cubrir el monto de ésta, en los derechos y acciones de los asegurados contra los terceros responsables del perjuicio.

### **7.8. Correspondencia**

Las comunicaciones o notificaciones destinadas al asegurado serán consideradas como válidamente realizadas si se dirigen al correo electrónico (mail) que éste haya indicado en el contrato o que haya notificado con posterioridad a AXA ASISTENCIA.

Las comunicaciones o notificaciones del asegurado se considerarán como válidamente realizadas si éste las dirige a AXA ASSISTANCE, Boulevard du Régent, 7 à B-1000 Bruxelles BELGIQUE.

### **7.9. Protección de la privacidad con respecto al tratamiento de datos de carácter personal**

Los datos personales del cliente que sean transmitidos a la aseguradora en el marco del presente contrato serán utilizados para gestionar su seguro, los clientes, la lucha contra el fraude y los posibles litigios por parte de:

- Inter Partner Assistance SA, Boulevard du Régent 7, 1000 Bruselas.
- AXA Business Services Private Limited, Residency Road 16/2, 560025 Bangalore, India.

Estos datos personales podrán ser facilitados a otras sociedades del grupo AXA para la gestión centralizada de la cartera de clientes, la visión general del cliente y para la prestación de servicios. Por este último motivo, estos datos personales también podrán ser transmitidos a sociedades cuya intervención sea necesaria para la ejecución del presente contrato de seguro y que tengan su sede en un país miembro de la Unión Europea.

Si se transfieren datos personales, tal y como se prevé en lo antedicho, la protección de los mismos estará garantizada por cláusulas contractuales adaptadas con la empresa en cuestión.

Los datos personales de un cliente son principalmente aquellos relacionados con su identidad, domicilio, situación personal y, en caso de asistencia sanitaria, la información sobre su salud.

Los datos personales que se comuniquen a Inter Partner Assistance por medio del envío a ésta, ya sea por parte del cliente, de su representante o de terceros, de un formulario o documento cumplimentado, de una orden o solicitud, independientemente del medio utilizado (carta, fax, transmisión electrónica, etc.) o de cualquier otro modo serán tratados con arreglo a la Ley de 8 de diciembre de 1992 relativa a la protección de la privacidad en materia de tratamiento de datos personales y de sus ordenanzas de ejecución.

Las personas que podrán acceder a estos datos personales son los empleados de Inter Partner Assistance, de AXA Business Services y, de ser necesario, de otras sociedades del Grupo AXA u otras, siempre y cuando su intervención sea necesaria para la ejecución del presente contrato de seguro y que tengan su sede en un país miembro de la Unión Europea.

Cada persona puede acceder a sus datos personales en poder de Inter Partner Assistance, AXA Business Services u otra sociedad del Grupo AXA y, si procede, solicitar la rectificación de aquellos que sean erróneos o la eliminación de los que no hayan sido tratados conforme a la ley. Para ello, deberá dirigirse por escrito, por correo ordinario o electrónico, a: AXA Assistance – Customer Care, Boulevard du Régent 7, 1000 Bruselas, [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com).

La Comisión de protección de la privacidad, Rue de la Presse 35, 1000 Bruselas, dispone de un registro público sobre el tratamiento automatizado de los datos personales. Si el asegurado desea recibir más información sobre las formas de tratamiento de datos por parte de Inter Partner Assistance, puede consultar dicho registro.

No existe ninguna disposición legislativa que le obligue a responder a las preguntas planteadas por Inter Partner Assistance o cualquier otra sociedad del Grupo AXA. Ahora bien, el hecho de no responder a dichas preguntas puede acarrear, según el caso, la imposibilidad o la negación de ésta o de otra sociedad del Grupo AXA a entablar relaciones (pre)contractuales con el cliente, consolidar dicha relación o ejecutar una operación solicitada por el cliente o por un tercero a favor de éste último.

### **7.10. Competencia**

Cualquier diferencia o litigio que pudiera surgir entre las partes será competencia exclusiva de los juzgados y tribunales de Bruselas (Bélgica). En este marco, sólo serán aplicables las condiciones generales en lengua francesa.

### **7.11. Ley del contrato**

El presente contrato está regulado por la ley belga, en particular la del 4 abril de 2014.

### **7.12. Satisfacción del cliente**

En caso de reclamación acerca de la prestación de asistencia, el asegurado puede dirigirse al departamento de atención al cliente de AXA Assistance:

- Por correo electrónico: [customer.care.bnl@axa-assistance.com](mailto:customer.care.bnl@axa-assistance.com)
- Por correo postal: Customer Care AXA Assistance  
Boulevard du Régent 7  
1050 Bruselas  
Bélgica

El departamento de atención al cliente de AXA Assistance estudiará y tramitará la reclamación en un plazo razonable.

El asegurado también puede ponerse en contacto con el servicio de defensor del asegurado, Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs, 35, 1000, Bruselas, Bélgica ([info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be)), +32 02 547 58 71, <https://www.ombudsman-insurance.be>, sin menoscabo del derecho que le asista para iniciar un proceso judicial.