



Schengen

# Condiciones Generales

AXA Schengen « *Low Cost* »



Marzo 2022

## 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 domicilio social en Bélgica, en Boulevard du Régent, 7, 1000 Bruselas, aseguradora autorizada con el nº 0487, B.C.E. 0415.591.055 en el registro mercantil de Bruselas, denominada a continuación como "AXA ASSISTANCE". Inter Partner Assistance es una filial totalmente participada por el 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 las presentes condiciones, y de manera más amplia, una ayuda en las situaciones 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, incluyendo San Marino, los Principados de Andorra y Mónaco y la Ciudad del Vaticano. 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.

**3. CONDICIONES DE CONCESIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

- A. 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.
- B. 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, llegado el caso, 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 en un máximo de 6 meses consecutivos.

#### **4. ASISTENCIA A LA PERSONA EN EL ESPACIO SCHENGEN TRAS 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 del asegurado, 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. Cobertura de 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 es ingresado como consecuencia de una incidencia médica y el equipo sanitario de AXA ASSISTANCE estima oportuno trasladarlo a un centro médico mejor equipado, más especializado o más cercano a su país de residencia, AXA ASSISTANCE se ocupará de organizar la repatriación o traslado sanitario del asegurado enfermo o herido, con supervisión médica, si es necesario. Dependiendo de la gravedad, el traslado se realizará por:

- tren (1ª clase);
- ambulancia;
- avión de línea regular: clase turista con acondicionamiento especial si es necesario;
- avión medicalizado.

Si el estado del asegurado no precisa su hospitalización, el traslado se realizará hasta su país de residencia.

La decisión sobre el traslado y el medio utilizado corresponderá al médico de AXA ASSISTANCE con arreglo a las circunstancias técnicas y médicas. Éste deberá dar su consentimiento antes del traslado.

###### **4.3.2. Repatriación de equipajes**

En caso de repatriación de un asegurado, AXA ASSISTANCE se encargará de organizar y correrá con los gastos de transporte del equipaje hasta su país de residencia.

#### 4.4. Asistencia en caso de fallecimiento

En caso de fallecimiento de un asegurado, si la familia opta por la inhumación o cremación en el país de origen, AXA ASSISTANCE 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.

##### 4.4.1. Asistencia con los trámites

AXA ASSISTANCE prestará asistencia 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.

##### 4.4.2. Repatriación del equipaje

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

## 5. LÍMITE DE INTERVENCIÓN

### 5.1. Límite de los gastos médicos y de repatriación

AXA ASSISTANCE se compromete a pagar hasta un máximo de 30.000 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, y en San Marino, los Principados de Andorra y Mónaco y Ciudad del Vaticano, una vez agotados todos 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 recaídas o agravamientos de una enfermedad o de un estado patológico existente antes del desplazamiento;
- los gastos médicos de diagnóstico y/o los tratamiento médico planificado y sus consecuencias.
- 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 transplante 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 ASSISTANCE no intervendrá hasta que se hayan agotado las garantías concedidas por otros organismos de previsión 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 1 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, Avenue Louise 166/1, 1050 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. Atribución de jurisdicción**

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 el 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.as), sin menoscabo del derecho que le asista para iniciar un proceso judicial.