

## RESERVA DE PARCELAS

Esta reserva le ofrece la posibilidad de reservar una parcela, **sin tener en cuenta la situación en el camping**, para entrar cualquier día desde la fecha de apertura hasta la noche anterior al día de cierre del camping.

- ♣ **Entrega a cuenta** La entrega a cuenta de reserva es del 100% del importe reservado para estancias en Julio y Agosto, resto de fechas de estancia no es necesario pagar por adelantado. La reserva mínima en temporada media y alta es de 7 noches, pudiendo siempre el cliente alargar su estancia una vez alojados en el camping.
- ♣ **Forma de pago** Los pagos pueden realizarse de forma rápida y económica mediante tarjeta bancaria a través de nuestra web [www.playajoyel.com](http://www.playajoyel.com)
- ♣ **Entrada** Las parcelas estarán a disposición del cliente desde las 13:00 horas del día de llegada hasta las 22:00 horas del día de llegada, tras esta hora la reserva será anulada automáticamente por No-Presentación (No Show) sin posibilidad de devolución de los importes satisfechos, si el cliente no llega el día de llegada reservado antes de las 22:00 horas. En temporada baja, la entrada puede ser a partir de las 08:00 de la mañana y la salida a las 12:00 del mediodía.
- ♣ **Salida** La Salida deberá efectuarse entre las 8 horas y las 12 horas del día de salida reservado. Cuando se produzca una salida anterior a la fecha de salida solicitada se aplicará un cargo del 100% del precio total de los servicios que resten por utilizar.
- ♣ **Restricciones en reserva de parcelas:**
- ♣ **Reserva mínima** Julio & Agosto 7 noches. Largura máxima permitida de caravanas/tiendas/autocaravanas en Julio y Agosto es de 7,50 metros.

No se permiten menores de 18 años acampados con sus tiendas de campaña, caravanas o en cualquier otro habitáculo sin sus padres o tutores legales alojados con ellos durante toda la estancia. Los menores de 18 años no pueden reservar.

El precio de la parcela incluye 1 coche turismo + 1 caravana/tienda/remolque/autocaravana/furgoneta (no incluye personas)

La capacidad máxima por parcela será de 6 personas con 1 sola caravana/tienda/autocaravan y en ningún caso se permitirá una tienda extra en esta parcela. Superando esta capacidad deberá contratarse una segunda parcela.

Las ofertas de temporadas/meses incluyen estrictamente la pareja titular con sus hijos, no se permite compartir la tarifa con otra unidad familiar. El cliente al realizar la contratación adquiere el compromiso de leer las condiciones específicas de las ofertas de temporada y la normativa interna de Playa Joyel, significando el pago del anticipo la aceptación de las mismas. El cliente deberá facilitar un listado con los nombres y grado de parentesco de los acompañantes antes de poder acceder a Playa Joyel..

**La tienda extra sólo se permite para unidad familiar: padres + hijos pequeños, y siempre previa autorización y reserva con el Camping. En ningún caso se permite para albergar más de 5 personas.**

El Camping no le reserva ni asigna una parcela o situación concreta. A su llegada se le asignará una parcela que esté libre en la zona del Camping habilitada para tales efectos. El Camping se reserva el derecho de no admitir a su llegada a las reservas que no coincidiesen con lo previamente reservado.

**Apertura del camping por zonas:** El Camping se reserva el derecho de abrir y/o cerrar zonas o instalaciones dependiendo de la ocupación y sin previo aviso. Hasta el 1 de Junio está la a campada sólo permitida en un tercio del camping.

## RESERVAS DE MOBIL HOMES

**Entregas a cuenta de reservas**

-La entrega a cuenta de reserva es del 50% del importe de estancia, para reservas realizadas antes del 30. junio

-La entrega a cuenta de reserva es del 100% del importe de estancia, para reservas realizadas a partir del 01. julio

**Forma de pago** Los pagos pueden realizarse de forma rápida y económica mediante tarjeta bancaria a través de nuestra Web [www.playajoyel.com](http://www.playajoyel.com)

**Entrada** Los alojamientos estarán a disposición del cliente a las 16:00 horas del día de llegada hasta las 22.00 horas del día de llegada, tras lo cual la reserva será anulada automáticamente sin posibilidad de devolución de los importes satisfechos. El cliente alquila de forma obligatoria desde las 16:00 horas del día de entrada hasta las 10.00 horas de la mañana del día de salida.

**Salida** Deberá efectuarse entre las 8 y las 10 horas de la mañana del día de salida reservado. La decisión por parte del cliente de no agotar el tiempo de la estancia contratada no dará derecho a ninguna devolución ni compensación del precio pagado. Las fechas de entrada y salida son inamovibles. Cualquier modificación deberá solicitarse por escrito y estará sujeta a disponibilidad. La confirmación de reserva se efectuará, automáticamente on-line, por mail o por correo, una vez recibido el pago correspondiente.

**Reserva mínima:** 2 noches, excepto Semana Santa y del 20/06 al 15/09 con mínimo 7 ó 14 noches para reservas por adelantado, dependiendo las fechas.

**Llegada tardía** Si un cliente espera llegar más tarde, deberá informar a la Recepción sobre su hora prevista de llegada, y en ningún caso se permitirá la llegada tras las 23.30 horas de la noche. Si el cliente debiera salir del alojamiento antes de las 08.00 horas de la mañana, deberá informar en Recepción y aparcar el vehículo esa noche fuera del recinto del camping, porque la puerta de acceso para vehículos se cierra de 00.00 horas a 08.00 horas de la mañana. Si el alojamiento contratado o reservado no se ocupa el día de llegada, el contrato o reserva será anulado automáticamente. Los días no ocupados deberán ser abonados de acuerdo con la tarifa vigente.

No se permiten menores de 24 años alojados en alojamientos sin sus padres o tutores legales alojados con ellos durante toda la estancia.

Indistintamente de que cada modelo de alojamiento tenga una capacidad máxima de 2, 4 ó 6 personas, el precio incluye hasta su capacidad concreta de personas. El cliente deberá informar a la hora de hacer la reserva sobre el número de personas que se alojarán. No se permitirá en ningún caso, que ningún cliente se aloje sobrepasando la capacidad máxima permitida para cada alojamiento, incluyendo bebés ó niños. Sólo las personas registradas pueden utilizar el alojamiento.

La instalación de tiendas de campaña en los jardines de los alojamientos no está permitida.

El Camping **no le reserva ni asigna una situación concreta ni confirma su número concreto de alojamiento.**

A su llegada se le asignará un alojamiento que esté libre. El cliente no tiene libre elección del alojamiento.

El Camping se reserva el derecho de no admitir a su llegada a las reservas que no coincidiesen con lo previamente reservado. La estancia en esta modalidad es personal e intransferible.

**Mobil home libre de humos\*:** \*en caso de fumar dentro del mobil home, se añadirá un cargo extra a la estancia de 100€ en concepto de limpieza.

**LIMPIEZA:** El coste de la limpieza del mobil home (limpieza de la vajilla NO incluida) es de 50 €.

**FIANZA:** Se exigirá a la llegada una fianza de 100 € con tarjeta. Esta pre-autorización de cobro será cancelada y devuelta en el instante de la salida y devolución de las llaves entre las 08.00 horas y 10.00 horas de la mañana. La devolución está supeditada al control del material de alquiler y a su limpieza. No se devolverá la fianza a los clientes, cuyo alojamiento no quede en el mismo estado en que lo encontraron el día de llegada. En caso de fumar dentro del mobil home, se añadirá un cargo extra a la estancia de 100€ en concepto de limpieza.

#### SUGERENCIAS ESPECIALES ( DISCAPACIDADES/ PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA)

Nuestros mobil homes NO ESTÁN ADAPTADOS PARA CLIENTES MINUSVÁLIDOS ó uso de sillas de ruedas.

El Camping debe ser informado a la hora de hacer la reserva de sugerencias especiales, clientes discapacitados o personas con movilidad reducida. Estas sugerencias no forman parte del contrato entre ambas partes, y si bien el Camping hará todo lo posible para poder satisfacer las necesidades de todos los clientes, no se podrán garantizar estas sugerencias especiales a no ser que el Camping las haya confirmado por escrito al cliente.

#### CONDICIONES DE CANCELACIÓN

Las cancelaciones deben solicitarse por escrito al e-mail: [info@playajoyel.com](mailto:info@playajoyel.com)

**Con respecto a Camping Playa Joyel:** En caso de vernos obligados a cancelar una reserva por motivos de fuerza mayor o por no ser la reserva acorde a las condiciones de reserva estipuladas, el cliente obtendrá el reembolso del importe pagado.

**Con respecto al cliente:**

- ✓ **Tarifas No-Reembolsables:** si ha reservado con una tarifa No-Reembolsable, el cliente no recibe ningún reembolso del pago realizado en caso de cancelación. El coste de la cancelación es el 100% del pago, así contratado por el cliente en el momento de la reserva.
- ✓ **Reserva de Mobil Home:**
  - Anulación con más de 21 días de antelación a la fecha prevista de llegada, supone la devolución del total de las cantidades entregadas a cuenta menos 50 € en concepto de gastos administrativos.
  - Anulación de la reserva dentro de los 21 días anteriores a la fecha de llegada, suponen la pérdida del total de las cantidades entregadas a cuenta.
- ✓ **Reserva de Parcela:**
  - Anulación con más de 7 días de antelación a la fecha prevista de llegada, supone la devolución del total de las cantidades entregadas a cuenta menos 50 € en concepto de gastos administrativos.
  - Anulación de la reserva dentro de los 7 días anteriores a la fecha de llegada, suponen la pérdida del total de las cantidades entregadas a cuenta.

#### SEGURO DE CANCELACION E INTERRUPCIÓN DE ESTANCIA - OPCIONAL a contratar en la Reserva Online en [www.playajoyel.com](http://www.playajoyel.com)

Al final de este documento dispone del documento informativo del SEGURO DE CANCELACIÓN E INTERRUPCIÓN opcional, para su lectura. Se debe contratar en el momento de hacer la reserva online en nuestra web [www.playajoyel.com](http://www.playajoyel.com)

#### CONDICIONES DE MODIFICACIÓN

Cualquier modificación de la contratación deberá ser solicitada por escrito y por parte del titular de la contratación al email [info@playajoyel.com](mailto:info@playajoyel.com). La solicitud de modificación será evaluada y se les contestará por escrito si la modificación ha sido aceptada. Modificaciones de fechas de la estancia o de la categoría que suponen una reducción en el valor de la estancia contratada solo serán aceptadas hasta 45 días antes de la fecha de llegada. En caso de aumento del importe de la estancia, se exigirá el pago de la diferencia del anticipo de contratación.

Cualquier modificación de las fechas de estancia contratada o de la categoría del alojamiento o elementos sujetos a tarifa supone la aplicación del precio vigente en el momento de la modificación. La decisión por parte del cliente de no agotar el tiempo de la estancia contratada no dará derecho a ninguna devolución ni compensación del precio pagado.

RECEPCIÓN: abierto de 8:00 a 22:00 horas ininterrumpidamente.

#### REGISTRO DE ENTRADA Y PULSERAS IDENTIFICATIVAS

Todo campista formalizará los trámites de inscripción en la oficina de Recepción en el momento de la llegada, debiendo hacer mención expresa de todos los conceptos sujetos a pago que vaya a introducir en el Camping. En el momento de formalizar la entrada será necesaria la presencia de todas las personas que se alojen dentro de nuestro recinto. Las pulseras identificativas son de uso obligatorio, personal e intransferible. El incumplimiento de esta norma puede ser motivo suficiente de expulsión. No se admitirá la entrada a menores de 18 años que no vayan acompañados de su progenitor o tutor legal, que será el responsable de su conducta, así como de los daños o

accidentes que puedan ocasionar. Está terminantemente prohibido el consumo de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas dentro del recinto del camping.

#### ANIMALES

Perros no admitidos en todo el recinto del camping y ningún tipo de animal permitido dentro de los mobile homes de alquiler.

#### PISCINAS EXTERIORES

La piscina exterior se abrirá a comienzo de la temporada y se cerrará previsiblemente al público sobre el 20 de septiembre dependiendo del clima. Gorro de baño obligatorio en el uso de la piscina para todos los usuarios.

#### VISITAS

Se considera visita cualquier persona que desee acceder a Playa Joyel no declarada en el registro de check-in.

Por motivos de seguridad, todo visitante debe registrarse en la recepción acompañado por el titular de la estancia para autorizar la visita.

El número máximo de personas en los mobil homes o parcelas se aplica considerando las visitas.

El horario de visita es de 8:00h a 22:00h.

Las visitas podrían prohibirse del 01/07 al 25/08. Sólo las admitirá el camping si el aforo diario del camping ese día así lo permitiera.

Es condición indispensable que el visitante tenga un familiar o amigo alojado en el establecimiento el día de su visita.

El visitante deberá registrarse en la recepción acompañado por el titular de la estancia para autorizar la visita y deberá abonar en el momento del registro el importe correspondiente.

Las visitas no autorizadas serán expulsadas del camping. La dirección del camping se reserva el derecho de expulsar a los campistas que reincidan en visitas no autorizadas. Procure reducir al máximo las visitas. Recuerde que un incremento del número de personas haciendo uso de las instalaciones, se traduce en una merma de la calidad de los servicios ofrecidos.

#### VEHICULOS

La velocidad máxima permitida es de 10 km/ hora. Está prohibido circular por el camping desde las 00:00 a las 08:00 horas de la mañana.

Queda prohibido manipular cualquier vehículo de motor en el recinto por respeto a los demás campistas

Es obligatorio aparcar el coche en la parcela asignada o en los parkings habilitados a este efecto. Se prohíbe aparcar en las calles o en parcelas vacías o cruces para no perjudicar a los demás campistas. Si su intención es circular entre las 00:00 h y las 8:00 h, tendrán que estacionar el vehículo en el aparcamiento exterior del camping.

#### BICICLETAS / PATINETES NORMALES Y ELÉCTRICOS / OTROS

No se permite circular en bicicleta, patinete, patinete eléctrico o cualquier otro transporte recreativo por el camping desde el encendido de las farolas del camping hasta las 08:00 horas. Quedando prohibida la conducción temeraria y las competiciones, el personal del camping podrá retirar estos vehículos en caso de incumplimiento.

**Prohibido el uso de patinetes eléctricos o cualquier otro transporte recreativo de motor a menores de 16 años.** (Rogamos la colaboración de los padres para evitar accidentes no deseados, no cubiertos por los seguros de responsabilidad civil)

Aconsejamos el uso de candados ya que el camping no se hace responsable en caso de robo de bicicletas, patinetes, etc...

#### RESPONSABILIDAD

Los electrodomésticos que queden enchufados en ausencia del cliente, así como su contenido no serán responsabilidad del camping.

Los objetos perdidos (no perecederos) se guardarán 15 días, pasados ese tiempo, ya no podrán ser reclamados.

Camping Playa Joyel no se hace responsable de posibles incidentes que se puedan producir por mala praxis de los clientes, como utilizar instalaciones o elementos para usos distintos a los que están concebidos.

Camping Playa Joyel se esmera en redactar los contenidos e informaciones publicados en su página web con el máximo rigor posible. Pero podría darse el caso que por causas ajenas a su voluntad se produjera algún error tipográfico o alguna información no estuviera actualizada. Por este motivo la dirección manifiesta que las informaciones tienen mero uso informativo e orientativo.

Camping Playa Joyel no se responsabiliza de daños producidos por resaca, hormigas, lluvia, viento, inundaciones, etc.

Es obligación de todo usuario del camping disponer de un seguro de Responsabilidad Civil en vigor para cualquier daño que pudiera producir a los bienes propiedad del camping o daños producidos a otro cliente o bienes de éste.

#### SILENCIO Y CONVIVENCIA

Desde las 00:00 ha las 08:00 h mantengan silencio absoluto. Fuera de este horario se ruega, por respeto a los demás campistas, moderar el volumen de radios, tv y otros aparatos electrónicos. Prohibido el uso inadecuado y el exceso de volumen en televisores, en radios, etc.

Está terminantemente prohibido el consumo de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas dentro del recinto del camping.

#### MENORES DE EDAD

No se admitirá la entrada a menores de 18 años que no vayan acompañados de su progenitor o tutor legal, que será el responsable de su conducta, así como de los daños o accidentes que puedan ocasionar.

Los menores de 8 años no podrán acceder solos al bloque sanitario. Siempre deben ir acompañados.

#### CONEXIÓN ELÉCTRICA

El usuario dispondrá obligatoriamente de cable manguera de dos hilos con toma de tierra, especial contra humedad, no permitiéndose en ningún caso el uso de hilo paralelo, debiendo ajustarse en todo momento a los requisitos técnicos exigidos por la normativa aplicable (enchufe CEE17). El consumo no podrá superar en ningún caso, la potencia máxima concedida de 6 amperios, por lo que queda prohibida la conexión de aparatos eléctricos que en conjunto superen dicha potencia contratada, así como la manipulación de la instalación con tal fin.

La Dirección se reserva el derecho de prohibir el suministro eléctrico a los clientes cuya instalación no estuviera en perfectas condiciones.

#### BARBACOAS

Evitando en cualquier caso las molestias a los demás campistas y cuando las condiciones atmosféricas lo permitan, se tolera el uso de las mismas dentro del propio emplazamiento hasta las 23:00 h.

El camping dispone de dos zonas comunes de barbacoas, el cliente debe llevar la parrilla

Uso exclusivo con carbón vegetal y se encenderá con pastillas o similar (gel), prohibida la utilización de acelerante de fuego en las barbacoas.

Sólo se permite el uso a una distancia mayor de 3 metros desde el fuego a cualquier materia combustible susceptible de propagar el fuego, nunca poner el carbón sobre el mismo suelo ni hacer la barbacoa en las terrazas de los mobile homes.

No obstante en cualquier momento podrá prohibirse la utilización del fuego de forma temporal o permanente dependiendo del nivel riesgo de incendios forestales que exista en ese momento

**En días de viento con velocidades superiores a 25km/h, y/o en días muy calurosos, en que la temperatura supere los 30°C, queda prohibido encender fuego (Orden DES/44/2007, de 8 de agosto, por la que se establecen normas sobre uso del fuego y medidas preventivas en relación con los incendios forestales.)**

El usuario deberá cumplir las siguientes medidas de seguridad:

1. Asegurarse de tener una distancia mayor de 3 metros desde el fuego a cualquier materia combustible susceptible de propagar el fuego.
2. Permanecer vigilante y junto al fuego durante todo el tiempo que esté encendido.
3. Tener algún medio de extinción a mano.
4. Asegurarse de que el fuego esté totalmente apagado al ausentarse

#### PISCINA

Es obligatorio cumplir las órdenes de los socorristas y personal del camping

Es obligatorio el uso del gorro de baño

No se permite tirarse de cabeza.

No se permite fumar ni comer.

Los menores de 10 años deben ir acompañados de un adulto que garantice cualquier eventual responsabilidad.

Está prohibido el uso de colchonetas, pelotas, pistolas de agua

El no cumplimiento de estas normas, supondrá la expulsión del recinto.

Para el buen uso y disfrute de las instalaciones, instamos a nuestros clientes que no reserven las hamacas mientras no estén haciendo uso del recinto de la piscina.

#### SERVICIO WIFI

Wi-Fi de pago disponible. El camping no se responsabiliza en el caso de que su conexión Wi-Fi no funcionara correctamente debido a circunstancias varias como zona muy poblada de árboles, paredes que obstruyan la señal, dispositivos que no permanecen conectados a la red,....

Camping Playa Joyel recomienda a los clientes que necesiten datos ilimitados para videoconferencias, trabajar con Zoom, trabajar en la nube,.... la contratación de sus propios datos con su operadora de confianza.

#### FUENTES

Las fuentes de la calle son exclusivamente para la recogida de agua, no se podrán utilizar para WC químico, lavar ropa o fregar platos. Disponen de fregaderos y zona de WC químico en las áreas sanitarias de cada zona.

#### JARDINES

No está permitido plantar ningún tipo de planta en las parcelas o jardineras. Por favor respeten la vegetación del camping.

#### JUEGOS CON PELOTAS

Disponen de diferentes instalaciones deportivas. Para garantizar la tranquilidad de sus vecinos hagan uso de ellas para juegos con pelotas.

#### PERROS

Se prohíbe la entrada a los perros en todo el camping. Se prohíbe la entrada a cualquier animal en los mobile homes.

#### RESIDUOS

Los residuos deben ser depositados dentro de los contenedores habilitados a tal efecto, no en el exterior de los contenedores por insalubridad. Los puntos de reciclaje para la recogida de cartón, plástico y vidrio están en el exterior del camping

#### AGUAS RESIDUALES

Por evidentes motivos de higiene y de conservación de árboles y plantas, se prohíbe el vertido al suelo de las mismas, siendo obligatorio el uso del correspondiente recipiente para aguas residuales. Dichos recipientes deben ser vaciados única y exclusivamente en los W.C. químicos situados en los bloques sanitarios.

#### LAVADO DE COCHES

El camping cuenta con una zona de lavacoches apropiado para su lavado y está prohibido lavarlos en cualquier otro lugar del camping

#### RECEPCIÓN DE PAQUETES Y ENVÍOS

El cliente es responsable de recoger sus paquetes de las agencias. El Camping deniega cualquier responsabilidad al respecto.

#### TARIFAS

Playa Joyel se reserva el derecho de modificar los precios en cualquier momento previo a la confirmación de la contratación.

El precio se basa en la información facilitada por el propio cliente. Se le garantiza el precio confirmado siempre y cuando no se realice ninguna modificación de fechas, categoría ni elementos sujetos a tarifa inicialmente contratados y explícitamente indicados en la confirmación. **Cualquier modificación posterior por parte del cliente puede suponer una modificación del precio de la estancia.**

La información ofrecida a través de la web [www.playajoyel.com](http://www.playajoyel.com), vía email o telefónicamente sobre precios cumple una función orientativa y no será de ninguna forma vinculante, ni tiene valor contractual. Únicamente la confirmación de contratación/reserva enviada por correo electrónico es vinculante

Las tarifas vigentes son las expuestas en el cartel oficial en la oficina de Recepción del Camping. Los precios se aplicarán por jornada de acuerdo al número de pernотaciones. La jornada, salvo pacto en contrario, finaliza a las 12 h. Como mínimo se devengará una jornada y las salidas posteriores a las 12 horas supondrán una jornada más.

La ubicación de tiendas, caravanas y demás vehículos deberá realizarse durante de 8:00 h a 23:00 h y en las plazas que se asignen. Cada plaza ó unidad de acampada es el espacio de terreno destinado a la ubicación de un vehículo turismo y de un albergue móvil. Los cambios de ubicación ó parcela deberán ser previamente autorizados.

Los precios al público serán declarados conforme al artículo 21, 2 del Decreto 95/2002, de Ordenación y Clasificación de Campamentos de Turismo en Cantabria. Cualquier servicio que la empresa preste, sin que lo exija la vigente Ordenación Turística a la categoría del camping tenga asignada, tiene carácter de absoluta voluntariedad y gratuidad. Podrá, en consecuencia, suspender su prestación total o parcialmente y estas tarifas se exponen según la normativa específica de defensa de los consumidores, artículo 66 quater del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Con independencia del tiempo de permanencia pactado, la Dirección podrá exigir a los clientes el abono, en cualquier momento, de los servicios ya prestados. Los clientes que tengan intención de efectuar su partida en horario distinto al de funcionamiento de Recepción, deberán pagar su cuenta con anterioridad.

Si el cliente proyectara ausentarse del Camping y dejara el habitáculo en el Camping está obligado a poner el hecho en conocimiento de la oficina de Recepción, que podrá aceptar la ausencia u obligar al cliente a la salida del Camping con todas sus pertenencias.

#### OTRAS CONDICIONES

- El uso de la pulsera identificativa del camping es obligatorio durante toda su estancia en el camping.
- El cliente al realizar una contratación adquiere el compromiso de leer las condiciones de dicha contratación y la normativa interna de Playa Joyel, significando el pago del anticipo la aceptación de las mismas.
- En caso de nueva contratación o modificación de una existente, se le enviará un correo que incluirá todos los detalles de la estancia y substituirá si la hubiese a cualquiera anterior. Es responsabilidad del cliente verificar la información, y en caso de error, notificarlo inmediatamente a [info@playajoyel.com](mailto:info@playajoyel.com). En caso de no recibir dicha información, rogamos nos contacte en un plazo máximo de 5 días desde la fecha de la solicitud.
- El contrato es personal e intransferible
- Cualquier variación de personas u otros conceptos deberá ser informada en el mismo momento de la entrada en la recepción. En caso de tener conocimiento de que una persona o vehículo no ha sido registrada se le cargará desde el inicio de la estancia. Un decremento en las personas o vehículos registrados únicamente se aplicarán desde el momento que se notifica en la recepción.
- La Dirección se reserva el derecho de abrir y/o cerrar zonas dependiendo de la ocupación sin previo aviso.
- Es obligatorio tener en el coche la pegatina de control en un lugar visible en todo momento.
- La Dirección no se hace responsable de la sustracción de objetos personales en el recinto.
- La Dirección se reserva el derecho de modificar horarios durante la temporada, así como proceder al cierre de instalaciones sin previo aviso.
- Durante su estancia, es posible que se lleven a cabo tratamientos fitosanitarios y plaguicidas para el control de plagas.
- La Dirección no se hará cargo de posibles daños en aparatos eléctricos o electrónicos que hayan sido dañados en las instalaciones del camping.
- La Dirección no se hará responsable de posibles incidentes que se puedan producir fruto de conductas inadecuadas de otros clientes.
- No olvide contratar un seguro de cancelación en las webs de las aseguradoras que ofrecen este seguro

**SE PROHIBE LA CARGA DE VEHICULOS ELÉCTRICOS EN LAS TOMAS DE ELECTRICIDAD DE LAS PARCELAS O MOBIL HOMES. LOS VEHÍCULOS DEBEN CARGARSE EN EL PUNTO DE RECARGA DE PAGO PREPARADO PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS**



PLAYA JOYEL SL deniega expresamente toda responsabilidad en el caso de que un cliente recargue su vehículo eléctrico en cualquier enchufe del camping que no sea utilizando el punto de recarga de vehículos eléctricos para ello habilitado (recarga no gratuita)

Si se utiliza cualquier enchufe de las parcelas o de los mobil-homes, enchufes no aptos para la recarga de vehículos eléctricos por sus características, la recarga sería extremadamente lenta y además el cliente podría quemar el enchufe.

Si el cliente utilizara los enchufes de suministro eléctrico en las parcelas o mobil homes, no aptos para la recarga de vehículos eléctricos, sería el cliente el único responsable en caso de incendio por recalentamiento del enchufe, por la sobrecarga de tensión e incluso podría llegarse a fundir su cargador con el enchufe de la parcela.



**AVISO LEGAL:**

La utilización de esta web y de sus formularios requiere la aceptación del tratamiento de los datos del usuario conforme a esta política de privacidad, incluyendo la recopilación de datos de acceso y el envío de información comercial por vía electrónica. Responsable del tratamiento de los datos e información de contacto: PLAYA JOYEL SL Dirección: Playa de Ris s/n, 39180 Noja, Cantabria – España. Datos de contacto: Tel. +34 942 63 00 81, [info@playajoyel.com](mailto:info@playajoyel.com) Finalidad del tratamiento de los datos: Los datos se tratan con el objetivo de proporcionar acceso a los contenidos en línea de la web, así como atender las solicitudes de los usuarios de la web, llevar un registro de visitas (direcciones IP, datos del navegador, país, página accedida, etc.) a efectos estadísticos, aplicar medidas encaminadas a la seguridad de la web. En caso de cumplimentar alguno de los formularios será necesario facilitar determinados datos personales, los cuales se incorporarán a los ficheros titularidad de PLAYA JOYEL SL para la finalidad para la que se solicitan. PLAYA JOYEL SL se compromete a cumplir con el deber de secreto establecido en la normativa de protección de datos, respecto de los datos recogidos.

**Legitimación:** Los datos se tratan en base al consentimiento del usuario, así como en cumplimiento de las obligaciones legales de PLAYA JOYEL SL y en su caso para la ejecución de un contrato o precontrato entre el usuario y PLAYA JOYEL SL

**Destinatarios y transferencias:** Destinatarios: PLAYA JOYEL SL No se prevé la transferencia internacional (fuera del Espacio Económico Europeo), salvo con fines de almacenamiento, y en todo caso en base a la existencia de una decisión de adecuación, en base a la existencia de garantías adecuadas, así como entidades adheridas al acuerdo privacy shield (<http://www.privacyshield.gov>)

**Plazo de conservación de los datos:** Al menos durante los plazos establecidos por la legislación aplicable y en todo caso mientras se mantenga la vigencia del consentimiento

**Derechos de las personas:** Los interesados tienen derecho a: acceder, rectificar y suprimir sus datos; solicitar la portabilidad de sus datos; oponerse al tratamiento o solicitar su limitación; retirar el consentimiento prestado, en su caso. Para ello pueden enviar su solicitud por correo electrónico o por escrito a la dirección del responsable. El titular de los datos deberá adjuntar a la solicitud la fotocopia su DNI/pasaporte. También pueden realizar una reclamación ante la Autoridad de Control de protección de datos.

**Veracidad y actualización de los datos:** El usuario debe rellenar los formularios con datos verdaderos, exactos, completos y actuales. El usuario no introducirá datos correspondientes a otra persona; PLAYA JOYEL SL presumirá que los datos han sido facilitados por el titular de los mismos. El usuario será el único responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto que pudiera ocasionar a cualquier persona a causa de la cumplimentación del formulario con datos falsos, inexactos, incompletos o no actualizados o relativos a otra persona. El usuario debe comunicar cualquier modificación en los datos proporcionados con el fin de mantener sus datos debidamente actualizados. Menores de edad PLAYA JOYEL SL prohíbe el uso de sus servicios web a los usuarios menores de catorce años, salvo consentimiento expreso de sus padres o tutores. En relación a las reservas, únicamente podrán realizarlas los mayores de 18 años.

**Analíticas Web:** Esta web emplea diversas analíticas para conocer la manera en que es buscada, accedida y utilizada por el público. Estas analíticas pueden implicar la recopilación de datos de carácter personal como por ejemplo la dirección IP, la localización de la conexión, la información sobre el software o hardware de navegación, etc. Esta información no se asocia a los usuarios y se utiliza con la finalidad exclusiva de obtener información estadística sobre el uso de la web de la empresa.

**Utilización de funciones proporcionadas por Google, Inc.** Esta web integra funciones de Google Inc (1600 AMPHITHEATRE PARKWAY, MOUNTAIN VIEW, CALIFORNIA, USA), como por ejemplo vídeos de Youtube, mapas y botones "+1". Para ello, al usar la web el navegador del usuario establece una conexión directa con los servidores del dominio de Internet google.com y otros dominios de Google. Esto permite a Google conocer que el usuario ha visitado la web desde su dirección IP. Google hace uso de cookies persistentes, almacenamiento local y almacenamiento local de Flash en el dispositivo del usuario, para varias finalidades incluyendo la recopilación de la actividad del usuario en Internet para ofrecerle publicidad adaptada a sus intereses, conforme a sus políticas de privacidad: <http://www.google.es/intl/es/policies/privacy/> Al utilizar esta web el usuario consiente el tratamiento de sus datos por Google en la forma y para los fines indicados.



**CANAL DE TELEGRAM DE CAMPING PLAYA JOYEL:**

**[t.me/CAMPINGPLAYAJOYEL](https://t.me/CAMPINGPLAYAJOYEL)**

Compañía: Mutuaide Assistance, Autorización N°4021137 - Compañía de seguros autorizada en Francia y que se rige por el Código de Seguros francés

Este documento informativo ofrece un resumen de las principales coberturas y exclusiones del producto. No tiene en cuenta sus necesidades y peticiones específicas. Encontrará la información completa sobre este producto en la documentación precontractual y contractual.

### ¿De qué tipo de seguro se trata?

El objetivo del Seguro de viaje es cubrir los daños sufridos por el asegurado antes y durante el viaje, así como los gastos que corran a su cargo. La cobertura del producto « Campeze couvert » abarca la cancelación del viaje, la llegada tardía, la interrupción de la estancia, los objetos personales olvidados, y también se hace cargo de un vehículo de sustitución.



#### ¿Qué está asegurado?

Hay diferentes límites de cobertura del seguro, que se especifican en la póliza.

##### Coberturas de seguro previstas de forma sistemática:

✓ Los gastos de cancelación del viaje hasta 5.000 € por persona y 30.000 € por suceso.

Ampliación Covid

✓ Gastos de modificación: Reembolso de los gastos relacionados con los cambios de las fechas de las estancias: hasta 2.000 € por persona y 10.000 € por suceso, de acuerdo con las condiciones del contrato.

✓ Llegada tardía

Reembolso de los días de alojamiento no consumidos hasta 4.000 € por alquiler o parcela, con un máximo de 25.000 € por suceso

✓ Gastos de interrupción de estancia

Reembolso de los costes de la estancia ya pagados, así como de las prestaciones de la estancia no consumidas, incluidos los costes de limpieza del alojamiento, en caso de regreso prematuro hasta 4.000 € por persona y con un máximo de 25.000 € por suceso.

✓ Vehículo de sustitución

Cubre un vehículo de sustitución de categoría equivalente al vehículo inmovilizado a causa de una avería, un accidente material o un robo, durante la estancia asegurada, durante un máximo de 3 días consecutivos.

✓ Olvido de un objeto personal en el alojamiento

Reembolso de los gastos de envío de un objeto personal olvidado en el alojamiento, hasta un máximo de 150 euros por objeto.



#### ¿Qué no está asegurado?

✗ La cancelación por motivos personales.



#### ¿Existen exclusiones en la cobertura?

Principales exclusiones:

- ! Las consecuencias y/o acontecimientos derivados de una huelga, un atentado o un acto de terrorismo.
- ! Culpa intencionada del asegurado.
- ! Las enfermedades o accidentes que hayan sido objeto de una primera constatación, de un tratamiento, agravación o hospitalización entre la fecha de la reserva del viaje y la fecha de suscripción de la póliza,
- ! Complicaciones del embarazo posteriores al 6º mes.
- ! El incumplimiento del organizador de la estancia o de la compañía aérea o ferroviaria.

##### Principales restricciones:

- ! Puede correr a cargo del asegurado una cantidad indicada en la póliza (franquicia) en el caso de la cobertura de gastos de cancelación.
- ! Las coberturas de llegada tardía y gastos de interrupción de la estancia se aplican después de un plazo de un día.



## ¿En qué lugares estoy cubierto(a)?

- ✓ Las coberturas de seguro contratadas se aplican en todo el mundo.



## ¿Cuáles son mis obligaciones?

**Bajo pena de nulidad del contrato de seguro o de pérdida de la cobertura:  
Cuando se suscribe la póliza:**

- Pagar la prima (o fracción de prima) indicada en la póliza.
- Declarar, en las condiciones y plazos previstos, cualquier siniestro al que se le pueda aplicar una de las coberturas y adjuntar todos los documentos útiles para la evaluación del siniestro,
- Informar de las posibles coberturas contratadas para los mismos riesgos, total o parcialmente, con otros aseguradores, así como de los reembolsos que el asegurado reciba tras un siniestro,
- En caso de robo, presentar una denuncia ante las autoridades competentes y aporte el original de la denuncia.



## ¿Cuándo y cómo efectuar los pagos?

Las primas se pagan a la aseguradora o a su representante en el momento de la suscripción.  
Los pagos pueden realizarse con tarjeta de crédito, cheque, giro postal y transferencia bancaria.



## ¿Cuándo empieza y termina la cobertura?

### **Inicio de la cobertura**

La cobertura de «Cancelación de viaje» entra en vigor el día de la contratación.  
Todas las demás prestaciones entran en vigor el día en que sale de viaje

### **Fin de la cobertura**

La garantía de «Cancelación de viaje» expira el día en que sale de viaje  
Todas las demás prestaciones caducan el último día del viaje, con una duración máxima de 90 días consecutivos.



## ¿Cómo puedo rescindir el contrato?

Al tratarse de un contrato temporal, no se puede rescindir.  
El contrato finaliza, como muy tarde, al término del viaje.

**MUTUAIDE ASSISTANCE.** 8/14 avenue des  
Frères Lumière - F-94368 Bry-sur-Marne Cedex.

S.A. con un capital de 12.558.240 € completamente  
liberado. Empresa regida por el Código de Seguros  
francés RCS 383.974.086 Créteil – IVA FR 31 3  
974 086 000 19.



# CONDICIONES GENERALES DEL SEGURO

Contrato N°7829



## Contrato de seguro colectivo con suscripciones individuales facultativas, suscrito por mediación de **GRITCHEN AFFINITY, corredor gestor**

Sociedad por acciones simplificada con un capital social de 10.260 euros, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de Bourges con el n° 529 150 542, con sede social en 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges - N° IVA: FR78529150542 - Sociedad de Corretaje de Seguros sin obligación de exclusividad (lista de las compañías de seguros asociadas disponible bajo petición) sometida al control de la ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 y registrada en la ORIAS en la categoría de Corredor de seguros con el n° 11061317 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) - Responsabilidad Civil Profesional y Garantía Financiera

de conformidad con los artículos L 512-6 y L 512-7 del Código de seguros - Filial de la sociedad GROUPE GRITCHEN ASSURANCES HOLDING, sociedad por acciones simplificada con un capital de 2.312.218,80 euros.

Con

### **MUTUAIDE ASSISTANCE**

126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA con un capital de 13 401 270 € – Empresa regida por el Código de seguros - Sometida al control de la Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

## Las presentes Condiciones Generales tienen por objetivo definir las condiciones aplicación de las garantías por parte de MUTUAIDE ASSISTANCE a los suscriptores Beneficiarios del contrato colectivo

Cuando las garantías de seguros se hallen en juego, el asegurado tiene obligación de :

- ▶ **Avisar por escrito a Gritchen Affinity** de cualquier siniestro cuya naturaleza pueda requerir atención en **10 días** laborables (el plazo se reduce a dos días laborables en caso de robo).

Estos plazos empiezan a contar desde el conocimiento por parte del asegurado del siniestro de naturaleza a invocar la aplicación de la garantía. Transcurrido este plazo, el asegurado perderá todo derecho a una indemnización si el retraso ha causado un perjuicio a la Compañía.

- ▶ **Declarar espontáneamente a Gritchen Affinity** las garantías suscritas bajo el mismo riesgo con otras aseguradoras.



Gastos de atención veterinaria, protección de la fianza u objetos olvidados

- ▶ **Acceda al sitio : [www.declare.fr](http://www.declare.fr)**

Puede enviarnos sus justificantes y seguir el estado de progreso de su expediente.



Gastos de atención veterinaria, protección de la fianza u objetos olvidados

- ▶ **Por e-mail : [sinistres@campez-couvert.com](mailto:sinistres@campez-couvert.com)**

o

- ▶ **Por correo postal : Gritchen Affinity Siniestros – Campez couvert  
27 Rue Charles Durand –  
CS70139  
18021 Bourges Cedex**

# TABLA DE LOS IMPORTES DE LAS GARANTÍAS

GARANTÍAS	IMPORTES
 <b>GASTOS DE CANCELACIÓN</b>	Según las condiciones del baremo de los gastos de cancelación Máximo 5 000 € por persona y 30 000 € por evento <b>Sin franquicia para un motivo médico</b> <b>Franquicia para otros motivos: 15 € por alquiler, salvo mención especial</b>
 <b>GASTOS DE MODIFICACIÓN</b>	<b>Máximo 2 000 € por persona y 10 000 € por evento</b>
 <b>LLEGADA TARDÍA</b>	Reembolso de las prestaciones terrestres no utilizadas en proporción al tiempo del alquiler, con un máximo de 4 000 € por alquiler o emplazamiento y un total por evento de 25 000 €
 <b>GASTOS DE INTERRUPCIÓN DE ESTANCIA</b>	Reembolso de las prestaciones terrestres no utilizadas en proporción al tiempo, incluyendo los gastos eventuales de limpieza del alquiler, en caso de devolución adelantada Máximo 4 000 € por persona y 25 000 € por evento
 <b>VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN</b> Después de una avería, un accidente material o un robo durante la estancia.	Entrega de un vehículo de sustitución de categoría equivalente a la del vehículo inmovilizado durante un periodo máximo de 3 días consecutivos
 <b>OLVIDO DE UN OBJETO PERSONAL EN EL ALQUILER</b> Reembolso de los gastos de envío de un objeto personal olvidado en el alquiler	<b>150 €/expediente</b> <b>Máx. 1 objeto/alquiler</b>
 <b>ASSISTANCE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Asesoramiento telefónico antes y durante la estancia (A)</li> <li>▶ Repatriación sanitaria (incluso en caso de epidemia o pandemia) (B)</li> <li>▶ Gastos médicos fuera del país de residencia tras contraer COVID, incluso en caso de epidemia o pandemia (C)</li> <li>▷ Franquicia (C1)</li> <li>▶ Conductor de sustitución (D)</li> <li>▶ Vuelta anticipada (E)</li> <li>▶ Ayuda a domicilio (F)</li> <li>- Reparaciones temporales (F1)</li> <li>- Fontanería</li> <li>- Electricidad</li> <li>- Cerrajero</li> <li>- Acristalamiento</li> <li>- Seguridad de la vivienda (F2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(A) <b>3 llamadas</b></li> <li>(B) <b>Costes reales</b></li> <li>(C) <b>30 000 € por persona</b></li> <li>(C1) <b>160 € por persona</b></li> <li>(D) <b>Gastos de viaje y salario del conductor</b></li> <li>(E) <b>Billete de ida y vuelta o gastos de gasolina</b></li> <li>(F1) <b>Hasta un máximo de 200 €</b></li> <li>(F2) <b>Cobertura de hasta 200 €</b></li> </ul>
 <b>FRAIS DE SOINS VETERINAIRES ET ASSISTANCE CHIEN ET CHAT</b> <b>Incluye:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejos y alerta a los organismos competentes en caso de fuga/ desaparición</li> <li>- Gastos de recuperación</li> <li>- Gastos de la prueba de detección de rabia (desaparición en el extranjero)</li> </ul>	<b>Máx. 2 consultas veterinarias por viaje</b> <b>La intervención máxima: 250 € por el conjunto de las garantías, gastos de cuidados y asistencia.</b>



### PROTECCIÓN DE LA FIANZA

Reembolso total o parcial de la fianza retenida por el proveedor del alojamiento en caso de daños en la propiedad en el momento de la devolución del alojamiento

**Reembolso de daños hasta un máximo de 1000 €  
Franquicia de 50 €**

ENTRADA EN VIGOR	EXPIRACIÓN DE LAS GARANTÍAS
CANCELACIÓN: el día de la suscripción del presente contrato	CANCELACIÓN: el día del inicio de la estancia
OBJETOS OLVIDADOS: el día de partida del lugar de la estancia	OBJETOS OLVIDADOS: 10 días tras la vuelta del asegurado a su domicilio
OTRAS GARANTÍAS : el día de la llegada al lugar de la estancia	OTRAS GARANTÍAS : el día de partida del lugar de la estancia

### PERIODO DE SUSCRIPCIÓN

Para que la **garantía de Cancelación** sea válida, este contrato deberá ser suscrito en el mismo momento que la reserva de la estancia o antes del comienzo del baremo de gastos de cancelación.

---

---

# GASTOS DE CANCELACIÓN

## 1. ¿QUÉ GARANTIZAMOS ?

---

Reembolsamos, dentro del límite del importe de la estancia asegurada indicado en su póliza de seguros y de los importe indicados en la

«Tabla de importes de garantías», los anticipos y cualquier suma en poder del organizador del viaje, descontando una franquicia indica en la tabla de importes de garantías y facturadas según las condiciones generales de venta de este último (excluyendo los gastos de expediente, gastos de visado, la cotización de seguros y todos los impuestos), cuando se vea obligado a cancelar su estancia antes de la salida (a la ida) en las circunstancias previstas a continuación.

## 2. ¿EN QUÉ CASOS INTERVENIMOS?

---

Intervenimos cuando la persona que hizo la reserva asegurada se vea obligada a cancelar su estancia por producirse uno de los eventos enumerados a continuación, con exclusión de cualquier otro, que imposibilite su participación en la estancia reservada :

► **Enfermedad grave (incluyendo enfermedad grave tras una epidemia o pandemia), Accidente corporal grave o fallecimiento de:**

- ▷ usted, su pareja de hecho o derecho, sus ascendientes y descendientes (cualquier grado), su tutor o cualquier persona que viva habitualmente bajo su techo,
- ▷ sus hermanos y hermanas, incluyendo los hijos de la pareja o compañero/a conviviente de uno de sus ascendientes directos, cuñados, cuñadas, yernos, nueras, suegros, suegras,
- ▷ su sustituto profesional designado en el momento de la suscripción, la persona designada en el momento de la suscripción del presente contrato, encargada durante su viaje de cuidar o acompañar en vacaciones a sus hijos menores, o la persona discapacitada que viva bajo su techo, siempre que se produzca una hospitalización de más de 48 horas o un fallecimiento.

**En caso de Enfermedad grave que requiera tratamiento psicológico o psicoterapéutico, incluyendo las depresiones nerviosas, solo podremos intervenir si la Enfermedad le afecta a usted, a su cónyuge o pareja de hecho, o a sus descendientes directos, y si ha dado lugar a una hospitalización de al menos 3 días en el momento de la anulación del viaje.**

También quedan garantizadas las consecuencias y secuelas de un Accidente Corporal Grave o el agravamiento de una Enfermedad Grave, cuando el accidente o la enfermedad hayan sido constatados antes de realizar la reserva de su estancia. En este caso, es responsabilidad suya demostrar que las consecuencias, secuelas o el agravamiento se han producido después de realizar la reserva.

► **Fallecimiento de su tío, su tía, sus sobrinos o sobrinas.**

► **Denegación de embarque en el aeropuerto, la estación de trenes, la estación de autobuses o la estación portuaria de salida después de una toma de temperatura organizada por las autoridades sanitarias del país de salida o por la compañía de transporte con la que viaje. (Deberá hacernos llegar obligatoriamente un justificante emitido por la compañía de transportes que le haya denegado el embarque, o por las autoridades sanitarias del país de salida; sin dicho justificante, no será posible indemnización alguna).**

► **Sin vacunación contra el Covid 19**

- ▷ en el momento de la suscripción del presente contrato, el país de destino no exigía la vacunación contra el Covid 19 para entrar en su territorio, pero sí es una exigencia en el momento de su partida:
- ▷ y ya no está usted dentro del plazo necesario para recibir esta vacunación que le permita viajar,
- ▷ o si no puede recibir esta vacunación, como consecuencia de una contraindicación médica de la vacunación.



---

---

▶ **Las complicaciones del embarazo hasta la semana 32:**

▷ Y que impliquen la interrupción absoluta de cualquier actividad profesional u de otro tipo o,

▷ Si la propia naturaleza del viaje es incompatible con el estado de embarazo, bajo reserva de que usted no conociese su estado en el momento de su inscripción.

▶ **Contraindicación y consecuencias de vacunación o imposibilidad médica de seguir un tratamiento preventivo necesario para el**

**destino elegido para su viaje**

▶ **Imposibilidad de recibir durante el periodo de la estancia** en el destino de la estancia asegurado un tratamiento de diálisis indispensable para el mantenimiento de su estado de salud, bajo reserva de justificar su petición en un centro local competente antes de su inscripción en la estancia.

*Es responsabilidad suya demostrar la realidad de la situación que le da derecho a nuestras prestaciones, por lo que nos reservamos el derecho a rechazar su petición, por consejo de nuestros médicos, si la información proporcionada no demuestra la materialidad de los hechos.*

▶ Despido por causas económicas de usted, su pareja de hecho o derecho, siempre que el procedimiento no hubiese comenzado el día de la suscripción del presente Contrato o que usted no supiera del procedimiento en el momento de suscribir el contrato

▶ Citación ante un tribunal de justicia, solo en los casos siguientes:

▷ Jurado o testigo del Tribunal de lo Penal,

▷ Nombramiento como experto, Bajo reserva de que sea citado para una fecha que coincida con el periodo de la estancia.

▶ Citación para la adopción de un niño bajo reserva de que sea convocado para una fecha que coincida con el periodo de viaje y que no supiese de la citación en el momento de la suscripción del contrato.

▶ **Cita obligatoria e inaplazable suya o de su cónyuge legal para un ciclo de reproducción médicamente asistida** durante sus vacaciones aseguradas, siempre que la cita no se conociera en el momento de la reserva del viaje.

▶ Citación para un examen de recuperación en el ámbito de los estudios superiores, solo tras un suspenso desconocido en el momento de realizar la reserva o suscribir el contrato, y bajo reserva de que dicho examen se celebre durante el viaje asegurado.

▶ Cita para el trasplante de un órgano para usted, su pareja de hecho o derecho, o alguno de sus ascendientes o descendientes en primer grado.

▶ Robo o Daños graves en su caravana o camping-car indispensable para hacer el viaje reservado, desconocido(s) en el momento de suscribir el contrato de seguros y que hace imposible su estancia inicialmente previsto.

▶ Daños graves por incendio, explosión, daños por agua o causado por fuerzas de la naturaleza en sus locales profesionales o privados que requieran obligatoriamente su presencia para tomar las medidas de conservación necesarias.

▶ Robo en sus locales profesionales o privados que requiera obligatoriamente su presencia el día de la salida, siempre que se haya producido en las 48 horas anteriores al comienzo de la estancia.

▶ Daños graves en su vehículo producidos en las 96 horas laborables anteriores al primer día de la estancia, siempre que el mismo haya quedado inmovilizado y no pueda utilizarlo para desplazarse hasta el lugar de la estancia.

---

---

► Impedimento para llegar hasta el lugar de la estancia por carretera, ferrocarril, avión o vía marítima el día del comienzo de la estancia, por culpa de:

- ▷ Bloqueos decretados por el Estado o por las autoridades locales,
- ▷ Inundaciones o sucesos naturales que impidan la circulación, certificados por las autoridades competentes,
- ▷ Accidente de tráfico durante el trayecto necesario para llegar hasta el lugar previsto de su estancia, cuando los daños impliquen la inmovilización del vehículo y estén justificados por el informe pericial.

► Obtención de un empleo como trabajador por cuenta ajena de una duración de más de 6 meses que entre en vigor antes o durante las fechas previstas de la estancia, siempre que estuviese inscrito como solicitante de empleo en Pôle Emploi el día en que se inscribió en su estancia (se exigirá un justificante de afiliación), con la condición de que no se trate de un caso de ampliación o renovación de contrato, ni de una misión suministrada por una empresa de trabajo temporal.

► **Su divorcio o ruptura de Pacto Civil de Solidaridad**, siempre que el procedimiento no se presentase ante los tribunales después de realizar la reserva de la estancia y previa presentación de un documento oficial.

**Franquicia del 25 % del importe del siniestro con un mínimo de 15 €**

► Robo de su carnet de identidad, su permiso de conducir o su pasaporte en los 5 días laborables anteriores a su salida que le impida cumplir con las formalidades en caso de control por parte de las autoridades competentes para llegar hasta el lugar de su estancia. **Franquicia del 25 % del importe del siniestro con un mínimo de 15 €**

► Cancelación o modificación de las fechas de sus vacaciones pagadas o de las de su pareja de hecho o derecho, impuesta por su empleador por un motivo legítimo o por circunstancias excepcionales acordadas oficialmente por escrito por este último antes de la inscripción en la estancia, debiendo en este caso presentar un documento procedente del empleador. Esta garantía no se aplica a los jefes de empresa, profesionales liberales, trabajadores independientes, artesanos ni trabajadores temporales del espectáculo. Esta garantía tampoco se aplica en caso de cambio de empleo.

**Franquicia del 25 % del importe del siniestro con un mínimo de 15 €**

► Impedimento profesional para directivos de empresas, autónomos, artesanos y animadores debido a circunstancias excepcionales [1] que constituyan un obstáculo inmediato, real y grave para su marcha. [2]

Corresponde al profesional justificar:

- ▷ el carácter excepcional del impedimento, estableciendo que la circunstancia que lo provoca es súbita, imprevisible y ajena a su voluntad, y
- ▷ el carácter real y grave al acreditar que peligra la continuidad de su actividad profesional, pese a haber adoptado las medidas necesarias antes de su marcha.

**Franquicia del 25 % del importe del siniestro con un mínimo de 15 €**

► **Anulación de un acontecimiento [1] deportivo o cultural [2] programado durante la estancia.** La cancelación del evento debe tener un nexo causal directo con la cancelación de la estancia. Se exigirá un justificante de inscripción en el evento y un justificante de cancelación.

► Cambio profesional que exija un traslado, impuesto por sus superiores, que no haya sido solicitado por su parte y bajo reserva de que no supiese del cambio en el momento de suscribir el contrato. Esta garantía se concede a los trabajadores por cuenta ajena, y excluye a miembros de profesiones liberales, directivos, representantes legales de empresa, trabajadores independientes, artesanos y trabajadores temporales del espectáculo.

**Franquicia del 25 % del importe del siniestro con un mínimo de 15 €**

- 
- 
- ▶ Denegación de visado por parte de las autoridades del país de destino bajo reserva de que dichas autoridades no hubiesen denegado anteriormente ninguna petición para el mismo país. Se exigirá un justificante emitido por la embajada.
  - ▶ Franquicia del 25 % del importe del siniestro con un mínimo de 15 € Anulación de un acontecimiento deportivo o cultural programado durante la estancia. La cancelación del evento debe tener un nexo causal directo con la cancelación de la estancia. Se exigirá un justificante de inscripción en el evento y un justificante de cancelación.
  - ▶ Enfermedad que requiera tratamientos psíquicos o psicoterapéuticos, incluyendo la depresión nerviosa, sufrida por usted, su pareja de hecho o derecho, o sus descendientes directos, que requiera una hospitalización de 3 o más días en el momento de la cancelación de la estancia.
  - ▶ un accidente grave, una enfermedad grave o la muerte de su perro o gato que vive habitualmente con usted. Para estar cubierto, el accidente o enfermedad debe dar lugar a tratamiento e impedir que el animal salga de casa. Se exigirá un justificante veterinario.
  - ▶ Cancelación de una o más de las personas que le acompañan (máximo 9 personas) inscritas al mismo tiempo que usted y aseguradas mediante este mismo contrato, siempre que el origen de la cancelación sea una de las causas previamente enumeradas. Si los participantes asegurados desean realizar el viaje sin la(s) persona(s) que ha(n) anulado su estancia por un motivo justificado, haremos un reembolso proporcional de la parte de la estancia entre el número de personas inicialmente previsto y el número real de personas.

### 3. EXTENSIÓN DE LOS GASTOS DE MODIFICACIÓN

---

En caso de modificación de las fechas de su estancia por uno de los motivos antes enumerados, le reembolsaremos los gastos ocasionados por el aplazamiento de las fechas de la estancia garantizadas previstas contractualmente en las condiciones de venta.

En cualquier caso, el importe de dicha indemnización no podrá superar el importe de los gastos de cancelación exigibles en la fecha en la que se produjo el evento causante de la modificación.

**Las garantías de anulación y modificación no son acumulables.**

### 4. LO QUE EXCLUIMOS

---

La garantía de Cancelación no cubre la imposibilidad de partida relacionada con el cierre de fronteras, la organización material, las condiciones de alojamiento o de seguridad del destino.

Además de las exclusiones especificadas en el apartado «¿CUÁLES SON LAS EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES AL CONJUNTO DE NUESTRAS GARANTÍAS?», se excluyen igualmente:

- ▶ Un evento, una enfermedad o un accidente que haya sido objeto de una primera comprobación, una recaída, un agravamiento o una hospitalización entre la fecha de compra de la estancia y la fecha de suscripción del contrato de seguros.
- ▶ Cualquier circunstancia que solo perjudique al disfrute,
- ▶ El embarazo y, en cualquier caso, la interrupción voluntaria del embarazo, el parto, las fecundaciones in vitro y sus consecuencias, así como las complicaciones relacionadas con el embarazo después de la semana 32.
- ▶ El olvido de vacunaciones,
- ▶ Cualquier clase de incumplimiento, incluyendo el financiero, del transportista, que imposibilite la ejecución de sus obligaciones contractuales,
- ▶ La ausencia o el exceso de nieve,
- ▶ Cualquier evento médico de naturaleza psíquica, psicológica o psiquiátrica que no haya requerido una hospitalización de más de 3 días consecutivos después de la suscripción del presente Contrato,

---

► La contaminación, la situación sanitaria local, las catástrofes naturales que sean objeto del procedimiento mencionado por la Ley nº 82.600 de 13 de julio de 1982, así como sus consecuencias, los eventos meteorológicos o climáticos,

- ▶ Las consecuencias de procedimientos penales de los que sea objeto,
- ▶ Cualquier otro evento acaecido entre la fecha de suscripción del contrato de seguros y la fecha de salida de su viaje,
- ▶ Cualquier evento acaecido entre la fecha de inscripción en la estancia y la fecha de suscripción del contrato de seguros,
- ▶ La ausencia de riesgo,
- ▶ Un acto intencionado y/o punible por ley, las consecuencias de los estados de embriaguez y de consumo de drogas, de cualquier sustancia estupefaciente mencionada en el Código de Salud Pública, medicamentos y tratamientos no prescritos por un médico,
- ▶ El simple hecho de que el destino geográfico de la estancia esté desaconsejado por el Ministerio de Asuntos Exteriores del país del asegurado,
- ▶ Un acto de negligencia por su parte,
- ▶ Cualquier evento cuya responsabilidad pueda recaer sobre el organizador del viaje de conformidad con el Código de turismo vigente,
- ▶ La falta de presentación, por la causa que fuere, de los documentos indispensables para la viaje, como el pasaporte, el permiso de conducir, el carnet de identidad, el visado, los billetes de transporte y/o la cartilla de vacunación, salvo en caso de robo, en las 48 horas anteriores a la salida.

## 5. ¿POR QUÉ IMPORTE INTERVENIMOS?

Intervenimos por el importe de los gastos de cancelación incurridos en el día del evento incluidos en la garantía, de conformidad con las Condiciones Generales de venta del organizador del viaje, con un importe máximo y una franquicia indicada en la tabla de importes de garantías.

**En cualquier caso**, la indemnización no podrá superar el importe de la estancia asegurada indicado en la póliza de seguros. La cotización del seguro en ningún caso es reembolsable.

## 6. ¿EN QUÉ PLAZO DEBE DECLARAR EL SINIESTRO?

**1/ Motivo médico:** debe declarar su siniestro en cuanto se demuestre y una autoridad médica competente haya comprobado que la gravedad de su estado de salud contraindica su viaje. Si su cancelación es posterior a dicha contraindicación para viajar, nuestro reembolso se limitará a los gastos de cancelación aplicables en la fecha de la contraindicación, (calculados según el baremo del organizador del viaje). Para cualquier otro motivo de cancelación: debe declarar su siniestro en cuanto tenga conocimiento del evento al que se pueda aplicar la garantía. Si su cancelación de la estancia es posterior a dicha fecha, nuestro reembolso se limitará a los gastos de cancelación aplicables en la fecha del evento (calculados según el baremo del organizador del viaje).

**2/ Por otra parte,** si el siniestro no nos ha sido declarado directamente por la agencia de viajes o el organizador, debe avisarnos en los 5 días hábiles siguientes al evento al que se pueda aplicar la garantía.

## 7. ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

**Su declaración deberá ir acompañada:**

- ▶ En caso de enfermedad o de accidente, por un certificado médico que precise el origen, la naturaleza, la gravedad y las consecuencias previsibles de la enfermedad o el accidente,
- ▶ En caso de fallecimiento, por un certificado y el documento de estado civil,
- ▶ En el resto de los casos, por todos los justificantes.

**Debe comunicarnos los documentos y datos médicos necesarios para la elaboración de su expediente utilizando el sobre preimpreso**

---

---

a nombre del médico asesor que le enviaremos cuando recibamos la declaración de siniestro, así como el cuestionario médico que debe cumplimentar su médico.

Si no posee dichos documentos o datos médicos, debe pedir a su médico que se los comunique y enviarnoslos en el sobre preimpreso antes mencionado.

También debe transmitirnos, en la comunicación de estos documentos complementarios por medio de un sobre preimpreso a nombre del médico asesor, toda la información o documentos que se le pidan para justificar el motivo de su cancelación, y especialmente:

- ▶ Todas las fotocopias de las recetas que prescriban medicamentos, análisis o exámenes, así como todos los documentos justificantes de su emisión o ejecución y, en especial las cartillas de enfermedad que incluyan la copia de las viñetas correspondientes a los medicamentos prescritos.
- ▶ Los balances de la Seguridad Social o cualquier otro organismo similar, relativos al reembolso de los gastos de tratamiento y al pago de las dietas diarias,
- ▶ El original de la factura pagada del débito que ha tenido que pagar al organizador del viaje o conservada por este último,
- ▶ El número de su contrato de seguros,
- ▶ El boletín de inscripción emitido por la agencia de viajes o el organizador,
- ▶ En caso de accidente, debe precisar sus causas y circunstancias, y proporcionarnos el nombre y la dirección de los responsables, así como, llegado el caso, de los testigos.
- ▶ En caso de denegación de embarque: un justificante emitido por la compañía de transportes que le haya denegado el embarque, o por las autoridades sanitarias del país de salida; sin dicho justificante, no será posible indemnización alguna.
- ▶ Y cualquier otro documento necesario.

Además, se acuerda expresamente que usted acepta por anticipado el principio de un control por parte de nuestro médico asesor. Por lo tanto, si se opusiera al mismo sin un motivo legítimo, perdería sus derechos a la garantía.

## LLEGADA TARDÍA

### 1. ¿QUÉ GARANTIZAMOS?

Le garantizamos el reembolso en proporción al tiempo del período no utilizado debido a una posesión con retraso de más de 24 h. de lugar o alojamiento objeto de la estancia asegurada, como consecuencia de uno de los eventos enumerados en la garantía de Cancelación.

Garantía no acumulable con la garantía de anulación

### 2. ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Debe:

- ▶ Enviar a la Aseguradora todos los documentos necesarios para la constitución del expediente, y demostrar así la pertinencia y el importe de la reclamación.

En cualquier caso, se le pedirán sistemáticamente los originales de las facturas detalladas del organizador, en las que se indiquen las prestaciones terrestres y las prestaciones de transporte. Sin la comunicación a nuestro médico asesor de la información médica necesaria para la instrucción, no se podrá liquidar el expediente.



---

---

# GASTOS DE INTERRUPCIÓN DE VIAJE

## 1. ¿QUÉ GARANTIZAMOS?

Si debe interrumpir la estancia garantizada por este contrato, nos comprometemos a reembolsar las “prestaciones hoteleras al aire libre” no utilizadas, así como los gastos eventuales de limpieza del alquiler, cuyo reembolso no pueda exigir del prestatario, la sustitución o la compensación en caso de que se vea obligado a partir y entregar el lugar o alojamiento de la estancia asegurada debido a:

- ▶ **Enfermedad grave, accidente grave o fallecimiento suyo, de su cónyuge de derecho o de hecho, sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado, su suegro, suegra, hermana, hermano, cuñado, cuñada, yerno, nuera, su tutor legal o una persona que viva habitualmente bajo su techo, la persona que le acompaña durante su estancia nominativamente citada y asegurada en virtud de este contrato.**
- ▶ **Enfermedad grave, accidente grave o fallecimiento de su sustituto profesional nominativamente citado en el momento de la suscripción, de la persona encargada durante su estancia del cuidado de sus hijos menores, o de una persona discapacitada de la que usted sea el tutor legal y que viva bajo su techo.**
- ▶ **Daños graves por incendio, robo explosión, daños por agua o causado por fuerzas de la naturaleza en sus locales profesionales o privados que requieran obligatoriamente su presencia para tomar las medidas de conservación necesarias.**

## 2. O QUE EXCLUIMOS

demás de las exclusiones especificadas en el apartado «¿Cuáles son las exclusiones generales aplicables al conjunto de nuestras garantías?», se excluyen de la garantía las interrupciones debidas a:

- ▶ un tratamiento estético, una cura, una interrupción voluntaria del embarazo, una fecundación in vitro y sus consecuencias;
- ▶ una enfermedad psíquica, mental o depresiva sin hospitalización inferior a 3 días;
- ▶ epidemias o pandemias.

## 3. ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Debe :

- ▶ Enviar a la Aseguradora todos los documentos necesarios para la constitución del expediente, y demostrar así la pertinencia y el importe de la reclamación.

En cualquier caso, se le pedirán sistemáticamente los originales de las facturas detalladas del operador turístico, en las que se indiquen las prestaciones terrestres y las prestaciones de transporte. Sin la comunicación a nuestro médico asesor de la información médica necesaria para la instrucción, no se podrá liquidar el expediente.

# VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN

La garantía de «Vehículo de sustitución» se ejerce si se encuentra en dificultades tras la inmovilización de su vehículo por causa de

**una avería, un accidente material o un robo, durante su estancia garantizada.**

Si la inmovilización del vehículo es superior a 24 horas, si la duración de reparación es superior a 8 horas, o si no se encuentra el vehículo robado en un plazo de 48 horas, nos haremos cargo de un vehículo de sustitución de categoría equivalente al vehículo inmovilizado por una duración máxima de 3 días consecutivos y, en cualquier caso, solo mientras dure la inmovilización.

## **Condiciones de puesta a disposición:**

- la categoría del vehículo de sustitución debe ser equivalente a la del vehículo inmovilizado;
- el vehículo de sustitución debe devolverse en la agencia donde ha sido entregado;
- debe reunir las condiciones exigidas por las compañías de alquiler de vehículos;

## LO QUE EXCLUIMOS

Además de las exclusiones especificadas en el apartado «¿Cuáles son las exclusiones generales aplicables al conjunto de nuestras garantías?», no podremos intervenir ni indemnizar si la inmovilización se debe a:

- ▶ averías por falta de combustible o por errores de combustible;
- ▶ un pinchazo;
- ▶ la pérdida, el olvido, el robo o la rotura de las llaves, excepto la rotura de una llave en el sistema anti-robo de la dirección del vehículo;
- ▶ averías repetitivas de la misma naturaleza causadas por la falta de reparación del vehículo después de una primera intervención de nuestros servicios en el mes anterior al evento;
- ▶ problemas y averías de climatización;
- ▶ daños en la carrocería que no causen una inmovilización del vehículo, salvo estipulación contractual en contrario;
- ▶ consecuencias de la inmovilización del vehículo para realizar tareas de mantenimiento;
- ▶ averías de los sistemas de alarma no incluidos de serie. Nuestra garantía excluye los reembolsos:
- ▶ de los gastos de carburante;
- ▶ de los objetos y efectos personales dejados dentro de/sobre el vehículo.
- ▶ de los gastos de aduanas y de vigilancia, salvo los acordados previamente con el servicio de asistencia;
- ▶ de las mercancías y los animales transportados
- ▶ de los gastos de reparación y de remolque de los vehículos, las piezas de repuesto;
- ▶ de todos los gastos que no sean la provisión de un vehículo de sustitución dentro de los límites previstos en la tabla de importes de garantía. Nuestra garantía excluye de la garantía de Vehículo de sustitución la inmovilización de los vehículos siguientes:
- ▶ las motocicletas de menos de 125 cc;
- ▶ los velomotores y ciclomotores;
- ▶ los remolques para equipaje con un peso total autorizado en carga superior a 750 kg;
- ▶ los remolques de fabricación no estándar y cualquier remolque no destinado al transporte de equipaje, así como los remolques para barcos y los de transporte de vehículos;
- ▶ los carritos matriculados conducidos sin permiso de conducir;
- ▶ los vehículos destinados al transporte de personas con ánimo de lucro como autoescuelas, ambulancias, taxis, funerarios y vehículos de alquiler;
- ▶ los vehículos destinados al transporte de mercancías y animales.

# OLVIDO DE UN OBJETO PERSONAL EN EL ALQUILER

## 1. ¿QUÉ GARANTIZAMOS?

Previa presentación de la factura original de envío del Objeto olvidado y dentro del límite del tope que figura en la Tabla de Importes de garantías, le reembolsaremos los gastos de envío del Objeto olvidado desde el lugar del alquiler hasta el Domicilio.

La garantía se aplica a un único Objeto olvidado por alquiler, precisándose que dicho Objeto olvidado debe respetar el peso y las dimensiones siguientes:

- ▶ **Peso máximo: inferior a 10 kilogramos**
- ▶ **Dimensiones máximas: la suma de la longitud, el ancho y la altura del paquete no debe superar los 150 centímetros.**

La Aseguradora no será considerada responsable en ningún caso:

- ▶ **de los retrasos imputables a los organismos de transporte encargados de la entrega del Objeto olvidado;**
- ▶ **de la rotura, pérdida, daño o robo del Objeto olvidado durante el envío;**
- ▶ **de las consecuencias derivadas de la naturaleza del Objeto olvidado;**
- ▶ **del rechazo de la autorización de envío del Objeto olvidado por parte de los servicios aduaneros nacionales o internacionales.**

## 2. LO QUE EXCLUIMOS

Además de las exclusiones generales especificadas en el apartado «¿CUÁLES SON LAS EXCLUSIONES GENERALES

APLICABLES AL CONTRATO?», quedan excluidos:

- ▶ **Todo objeto sujeto a los reglamentos nacionales, europeos e internacionales sobre productos peligrosos, especialmente**

**los definidos en los reglamentos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI);**

- ▶ **Todos los objetos que contengan explosivos, municiones, gases, materiales inflamables sólidos y líquidos, sustancias oxidantes, tóxicas y/o infecciosas, productos corrosivos o radiactivos, pilas y baterías de litio;**
- ▶ **Todos los objetos que, por su naturaleza, embalaje o envase puedan suponer un peligro para el personal, terceras personas, el medioambiente, la seguridad de los medios de transporte, o bien dañar otros objetos transportados, las máquinas, los vehículos o los bienes de terceros;**
- ▶ **Los artículos falsificados y/o contrarios a las leyes y reglamentos vigentes;**
- ▶ **Los productos estupefacientes o cualquier otra sustancia ilícita;**
- ▶ **Las armas de fuego;**
- ▶ **Los objetos que requieran un transporte a temperatura controlada;**
- ▶ **Las publicaciones o soportes audiovisuales prohibidos por cualquier ley o normativa aplicable;**
- ▶ **Los animales muertos o vivos;**

**Cualquier contenido cuyo transporte por correo pueda atentar contra la dignidad humana, la integridad o el respeto del cuerpo humano, en particular las cenizas y reliquias funerarias;**

- ▶ **Los billetes de banco, los valores negociables, las tarjetas de pago y las monedas metálicas de curso legal y poder liberatorio destinadas a la circulación en Francia, así como los metales preciosos;**
- ▶ **Las piedras preciosas, las perlas finas, los documentos de identidad y cualquier otro objeto de valor;**
- ▶ **Los objetos cuyo transporte constituya una operación comercial y aquellos destinados a la venta;**
- ▶ **Los vehículos motorizados, los accesorios de automóviles, el material de jardinería, los objetos que contengan líquidos,**

---

el mobiliario;

- ▶ Los electrodomésticos o dispositivos informáticos y accesorios, el material de alta fidelidad, los instrumentos musicales.

---

---

### 3. ¿POR QUÉ IMPORTE INTERVENIMOS?

Intervenimos por el importe de los gastos de envío del Objeto olvidado, con un máximo indicado en la Tabla de Importes de Garantías.

### 4. ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Tras contactar con su anfitrión, que se haya encontrado y enviado el objeto olvidado, deberá enviarnos su declaración en un plazo de 10 días laborables a partir del envío, excepto en caso fortuito o de fuerza mayor, acompañada de:

- ▶ el número de su contrato de seguros
- ▶ la copia del contrato de alquiler,
- ▶ y la factura original de los gastos de envío emitida por el organismo de transporte encargado de la entrega del Objeto olvidado.

## GASTOS DE CUIDADOS VETERINARIOS Y ASISTENCIA PARA

### 1. GASTOS DE CUIDADOS VETERINARIOS

Cuando su perro o gato, que lleve consigo al viaje asegurado, se ponga enfermo o sufra lesiones debido a un accidente durante el viaje que requiera una consulta veterinaria, le reembolsaremos hasta 250 € por evento con un límite máximo de 2 consultas por viaje. Además, le facilitaremos una lista de clínicas veterinarias dependiendo de la disponibilidad local.

### 2. ASISTENCIA EN CASO DE DESAPARICIÓN O FUGA

Su animal, que participa en el viaje asegurado, se ha fugado o ha desaparecido (perdido, robado) en el lugar del viaje

Si contacta con nuestro servicio por teléfono (indicado anteriormente), podremos comunicarle: -Consejos y gestiones necesarias para permitirle recuperar su animal garantizado con rapidez, -La lista de veterinarios (independientes o clínicos).

Contactaremos por usted con los organismos próximos a su domicilio que puedan ayudarle a recuperar su animal (comisaría, refugios, ayuntamiento, etc.) y nos ocuparemos de los eventuales gastos de recuperación.

Si la desaparición se ha producido en el extranjero y su animal lleva más de 48 h. desaparecido, le reembolsaremos una prueba de detección de rabia.

**En cualquier caso, la intervención máxima de Mutuaide será de 250 € para el conjunto de las garantías de GASTOS DE CUIDADOS VETERINARIOS Y ASISTENCIA**

# PROTECCIÓN DE LA FIANZA

Reembolso de la totalidad o parte de la fianza estipulada en el contrato de alquiler y efectivamente retenida por el arrendador en caso de daños accidentales que afecten al Inmueble Alquilado (incluido el mobiliario y enseres situados en el interior del Inmueble Alquilado) durante la Estancia y después de la estancia: en caso de retención de la fianza por daños accidentales o en caso de objetos personales olvidados durante la estancia.

## 2. ¿CUÁNTO APORTAMOS?

El importe cubierto por la garantía es igual al importe de los daños reales, hasta el importe de la fianza estipulada en el contrato de alquiler y con un máximo que figura en la Tabla de Importes de las Prestaciones,

Se acuerda que, en cualquier caso, esta cantidad nunca podrá exceder de 1000 € por alquiler, una vez deducida una **Franquicia de 50 €**.

## 3. LO QUE EXCLUIMOS

Además de las exclusiones generales establecidas en la sección titulada «¿CUÁLES SON LAS EXCLUSIONES GENERALES

APLICABLES A ESTE CONTRATO?», quedan excluidos:

- ▶ los robos, intentos de robo y actos de vandalismo o daños intencionados cometidos por la persona que reserva la propiedad,
- o por las personas que conviven habitualmente con ella,
- ▶ los daños deliberados causados por vecinos o terceros,
- ▶ los robos y daños intencionados al mobiliario en las zonas comunes o fuera del Inmueble alquilado,
- ▶ los robos o pérdidas de las llaves de los locales,
- ▶ los daños resultantes del uso o utilización no conforme con el Contrato de Alquiler,
- ▶ los daños, robos y deterioros de objetos de valor, dinero en efectivo y fondos (joyas, pinturas, dibujos, grabados, manuscritos, estatuas y otras obras de arte),
- ▶ los daños causados por humedad, condensación, niebla, humo, fuego, daños por agua, etc
- ▶ las averías de los equipos puestos a disposición del Arrendatario,
- ▶ los daños en lámparas, fusibles, tubos electrónicos, tubos de rayos catódicos, cristales semiconductores, resistencias calefactoras y mantas calefactoras,
- ▶ los costes de reparar, desatascar o sustituir tuberías, grifos y aparatos de los sistemas de agua y calefacción,
- ▶ los daños, robos y deterioros causados a árboles y plantaciones,
- ▶ los daños, robos y deterioros causados a los equipos informáticos, accesorios, periféricos y programas necesarios para su funcionamiento, equipos audiovisuales y multimedia,
- ▶ los gastos ocasionados para determinar la realidad de su siniestro o para denunciarlo (peritajes, fotografías, informes del agente judicial).
- ▶ las quemaduras de cigarrillo...

## 4. ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Una vez que se haya puesto en contacto con el proveedor del alojamiento y haya elaborado un inventario de las instalaciones o un informe conjunto en el que se describan los daños, deberá enviarnos su declaración en un plazo de 10 días laborables a partir del día en el que se describan los daños, **18/05/2024**.  
#2992 uid5720 2024-10-02



---

---

de la estancia, salvo imprevistos o causas de fuerza mayor, Su declaración debe ir acompañada de:



---

---

Este reembolso cubre los gastos definidos a continuación, siempre que se refieran a un tratamiento recibido por usted fuera de su país de residencia a raíz de una enfermedad o accidente ocurrido fuera de su país de residencia.

En este caso, reembolsaremos los gastos incurridos hasta el importe máximo indicado en la Tabla de Prestaciones.

En caso de que la organización aseguradora a la que usted cotiza no cubra los gastos médicos incurridos, le reembolsaremos los gastos incurridos hasta el importe indicado en la Tabla de Prestaciones, siempre que nos proporcione las facturas originales de los gastos médicos y el certificado de no reembolso emitido por la organización aseguradora.

**Esta prestación cesa el día en que podamos repatriarle.**

Tipo de gastos reembolsables (previo acuerdo):

- ▶ Honorarios médicos,
- ▶ Coste de los medicamentos recetados por un médico o cirujano,
- ▶ Gastos de ambulancia prescrita por un médico para el transporte al hospital más cercano, pero solo si los organismos aseguradores se niegan a pagarlos,
- ▶ Los gastos de hospitalización siempre que se le considere intransportable por decisión de los médicos de la Asistencia, tomada tras recabar información del médico local (no se cubren los gastos de hospitalización incurridos a partir del día en que podamos repatriarle),
- ▶ Gastos odontológicos de urgencia (hasta el importe indicado en la Tabla de Prestaciones, sin franquicia).
- ▶ Coste de una prueba PCR, si es positiva.

## **AMPLIACIÓN DE LA PRESTACIÓN: ANTICIPO DE LOS GASTOS DE HOSPITALIZACIÓN (FUERA DEL PAÍS DE RESIDENCIA)**

Dentro del límite de los importes cubiertos arriba indicados, podemos adelantar los gastos de hospitalización en los que incurra fuera de su país de residencia, siempre que se cumplan las siguientes condiciones acumulativas:

- ▶ los médicos de MUTUAIDE ASSISTANCE deben decidir, tras recabar información del médico local, que es imposible repatriarle a su país de residencia en un futuro inmediato.
- ▶ el tratamiento al que se aplica el adelanto debe prescribirse de acuerdo con los médicos de MUTUAIDE ASSISTANCE.
- ▶ usted o cualquier persona autorizada por usted deberá comprometerse formalmente a ello mediante la firma de un documento específico facilitado por MUTUAIDE ASSISTANCE en el momento de la prestación del presente servicio:
  - ▷ a realizar las gestiones necesarias para que los gastos sean cubiertos por las organizaciones aseguradoras en un plazo de 15 días a partir de la fecha en que MUTUAIDE ASSISTANCE envíe la información necesaria,
  - ▷ reembolsar a MUTUAIDE ASSISTANCE los importes percibidos por este concepto de las organizaciones aseguradoras en el plazo de una semana a partir de la recepción de dichos importes.

Solo nos ocuparemos de los gastos no cubiertos por las organizaciones aseguradoras, hasta el límite del importe cubierto por la prestación «gastos médicos».

Deberá facilitarnos el certificado de no reembolso de estas organizaciones aseguradoras en el plazo de una semana a partir de su recepción.

Con el fin de proteger posteriormente nuestros derechos, nos reservamos el derecho de solicitarle a usted o a sus derechohabientes una carta de compromiso por la que se comprometan a realizar las gestiones necesarias ante las organizaciones sociales y a reembolsarnos las cantidades percibidas.

Si no realiza las gestiones necesarias para que las entidades aseguradoras cubran los gastos en el plazo previsto, o si no presenta a MUTUAIDE ASSISTANCE en el plazo previsto el certificado de dichas organizaciones aseguradoras en el que conste que los gastos no han sido cubiertos, no podrá reclamar en ningún caso la prestación de «gastos médicos» y deberá reembolsar todos los gastos hospitalarios adelantados por MUTUAIDE ASSISTANCE, que iniciará, en su caso, cualquier procedimiento de cobro útil, cuyo coste correrá a su cargo.

---

---

## CONDUCTOR DE SUSTITUCIÓN

Si enferma o se lesiona durante un viaje cubierto en uno de los países enumerados a continuación y ya no puede conducir su vehículo, y ninguno de los pasajeros puede sustituirle, pondremos a su disposición un conductor para que lleve el vehículo de vuelta a su lugar de residencia por la ruta más directa.

Cubriremos los gastos de viaje y el salario del conductor.

El conductor está obligado a cumplir la legislación laboral y, en particular, debe, según la redacción actual la normativa francesa, hacer una pausa de 45 minutos después de 4 horas y 30 minutos de conducción, sin que el tiempo total diario de conducción supere las 9 horas.

Si su vehículo tiene más de 8 años y/o 150 000 km, o si su estado y/o su carga no se ajustan a las normas establecidas por el Código de Circulación francés, debe comunicárnoslo.

Nos reservamos el derecho a no enviar un conductor.

En este caso, como alternativa a facilitar un conductor, proporcionaremos y pagaremos un billete de tren de 1ª clase o un billete de avión en clase turista para recoger el vehículo.

Este servicio solo está disponible en los siguientes países: Francia (incluyendo Mónaco, Andorra, excepto DOM-ROM, COM y colectivos sui generis), España, Portugal, Grecia, Italia, Suiza, Liechtenstein, Austria, Alemania, Bélgica, Países Bajos, Luxemburgo, Reino Unido, Irlanda, Dinamarca, Noruega, Suecia, Finlandia, Islandia).

**Los gastos de combustible, peajes, hoteles y comidas de los pasajeros corren por su cuenta.**

## VUELTA ANTICIPADA

Si tiene que interrumpir prematuramente su estancia en uno de los casos indicados a continuación, cubriremos sus gastos de transporte (gastos de billete o combustible) y los de los miembros asegurados de su familia o de dos personas aseguradas en virtud de este contrato que le acompañen.

Intervenimos en caso de:

- ▶ **Enfermedad grave, lesiones corporales graves** con hospitalización o fallecimiento de un miembro de su familia, de su sustituto profesional, de la persona encargada del cuidado de sus hijos menores o de una persona discapacitada que viva bajo su techo, del tutor legal o de una persona que viva habitualmente bajo su techo;
- ▶ **Daños materiales graves** que requieran su presencia y afecten a su vivienda o local comercial como consecuencia de robo, incendio o daños por agua.

## ASISTENCIA EN EL DOMICILIO DEL ASEGURADO

Como consecuencia de un robo, expoliación, daños por agua o incendio en su vivienda habitual durante su estancia asegurada, buscaremos y pagaremos los gastos de intervención del prestador de servicios (desplazamiento, mano de obra, medidas de conservación y posibles piezas) hasta los importes indicados en la Tabla de importes de prestaciones, para reparaciones urgentes, es decir, cuando sean necesarias medidas para proteger la vivienda, en términos de :

- Fontanería
- Electricidad
- Cerrajero
- Acristalamiento

**Cualquier gasto que supere esta cantidad correrá por cuenta del Propietario.**

---

---

## COSTES DE VIGILANCIA

Si se encuentra lejos de su vivienda principal y la misma ha vuelto vulnerable a raíz de un allanamiento de morada, robo, daños por agua o incendio durante su estancia asegurada.

Cubriremos los gastos de vigilancia de la vivienda, hasta el límite indicado en la Tabla de Prestaciones, desde el momento en que se produzca el siniestro.

Cualquier gasto que supere esta cantidad correrá por cuenta del Propietario.

## EXCLUSIONES ESPECÍFICAS

Además de las exclusiones comunes al conjunto de las garantías, se excluyen asimismo, sin dar lugar a nuestra intervención:

- ▶ Los viajes emprendidos para recibir un diagnóstico y/o tratamiento,
- ▶ Los gastos médicos y de hospitalización en el país de residencia,
- ▶ La embriaguez, el suicidio o el intento de suicidio y sus consecuencias,
- ▶ Cualquier mutilación voluntaria del asegurado,
- ▶ Las afecciones o lesiones benignas que puedan tratarse localmente y/o que no impidan continuar su viaje al Beneficiario/

Asegurado,

- ▶ Los embarazos, salvo una complicación . Los gastos de prótesis: óptica, dental, acústica, imprevisible y, en cualquier caso, los funcional, etc. embarazos a partir de la semana 36, la . Las consecuencias de situaciones de riesgo interrupción voluntaria del infeccioso en contexto epidémico que sean embarazo y el puerperio. objeto de una puesta en cuarentena o de
- ▶ Las convalecencias y las afecciones en medidas preventivas o de vigilancia tratamiento todavía no consolidadas que específicas por parte de las autoridades impliquen un riesgo inesperado de sanitarias internacionales y/o locales del país agravamiento, de estancia y/o nacional de su país de origen,
- ▶ Las enfermedades anteriormente constituidas salvo estipulación en contrario en la garantía. que hayan sido objeto de una hospitalización . Los gastos de curas termales, tratamientos en los 6 meses anteriores a la fecha de salida estéticos, vacunaciones y sus gastos del viaje, derivados,
- ▶ Los eventos relacionados con un tratamiento . Las estancias en casas de reposo y sus gastos médico o una intervención quirúrgica que no derivados, presenten un carácter imprevisto, fortuito o . Las rehabilitaciones, kinesioterapias, accidental, quiroprácticas y sus gastos derivados,
- ▶ Las hospitalizaciones previstas.

## ¿NECESITA AYUDA?

### CONTACTE CON NOSOTROS 24 HORAS AL DÍA, 7 DÍAS A LA SEMANA



Por teléfono en Francia:

**(+33)1 45 16 85 42**

*(Comunicación con tarifa normal, coste según operador, la llamada puede ser grabada)*



Por e-mail :

**voyage@mutuaide.fr**

Para permitirnos intervenir en las mejores condiciones posibles, tenga a mano la información siguiente, que se le pedirá durante la llamada:

- ▶ El número de su contrato,
- ▶ Su nombre y apellido,
- ▶ La dirección de su domicilio,
- ▶ El país, la ciudad o la localidad desde donde nos llama,
- ▶ Precisar la dirección exacta (nº, calle, hotel eventualmente, etc.),
- ▶ El número de teléfono en el que podemos localizarle,
- ▶ La naturaleza de su problema.

Durante la primera llamada, se le comunicará un número de expediente de asistencia. Deberá mencionarlo sistemáticamente en todas las comunicaciones posteriores con nuestro Servicio de Asistencia.

## DISPOSICIONES GENERALES

Como cualquier contrato de seguros, este contrato conlleva derechos y obligaciones recíprocos. Está regido por el Código de Seguros francés. Estos derechos y obligaciones figuran en las páginas siguientes. Este es un contrato de seguro colectivo de daños suscrito por Gritchen Affinity con MUTUAIDE ASSISTANCE y su adhesión es opcional.

### Anexo al artículo A. 112-1

Documento de información para ejercer el derecho de renuncia previsto en el artículo L. 112-10 del Código de Seguros

Le recomendamos comprobar que no sea ya beneficiario de una garantía que cubra alguno de los riesgos garantizados por el nuevo contrato. Si este fuera el caso, tiene un derecho de renuncia a este contrato durante un plazo de catorce días (naturales) a partir de su formalización, sin gastos ni penalizaciones, siempre que se reúnen las siguientes condiciones:

- ▶ usted ha suscrito este contrato con fines no profesionales;
- ▶ este contrato es un complemento de la compra de un producto o de un servicio vendido por un proveedor;
- ▶ usted justifica estar ya cubierto para alguno de los riesgos garantizados por este nuevo contrato;
- ▶ el contrato al que desea renunciar no se ha ejecutado íntegramente;

24 / 35  
#2992 uid5720 2024-10-02

En esta situación, puede ejercer su derecho a renunciar a este contrato por carta u otro medio duradero dirigido a la aseguradora del nuevo contrato, acompañado de un documento que justifique que ya se beneficia de una garantía para alguno de los riesgos garantizados por el nuevo contrato. La aseguradora está obligada a reembolsarle la prima pagada en un plazo de treinta días a partir de su renuncia.

Si desea renunciar a su contrato pero no reúne todas las condiciones indicadas, consulte las modalidades de renuncia previstas en su contrato.

## Información complementaria:

La carta de renuncia, de la que le proponemos un modelo a continuación para el ejercicio de este derecho, debe enviarse por correo postal u otro medio duradero a Gritchen Affinity – 27, rue Charles Durand – CS70139 – 18021 Bourges: «Yo, el abajo firmante D./ D<sup>a</sup>..... con domicilio en ....., renuncio a mi contrato n°..... suscrito con MUTUAIDE ASSISTANCE de conformidad con el artículo

L 112-10 del Código de Seguros. Declaro no tener conocimiento en el momento de enviar esta carta de ningún siniestro elegible para una garantía del contrato».

## Consecuencias de la renuncia:

El ejercicio del derecho de renuncia en el plazo previsto en el cuadro anterior implica la rescisión del contrato a partir de la fecha de recepción de la carta o de cualquier otro medio duradero. En cuanto tenga conocimiento de un siniestro elegible para la garantía del contrato, ya no podrá ejercer este derecho de renuncia. En caso de renuncia, sólo está obligado al pago de la parte de la prima o cuota correspondiente al periodo durante el que se corrió el riesgo, calculándose este período hasta la fecha de la rescisión. No obstante, deberá abonar a la compañía de seguros la totalidad de la prima o cuota si ejerce su derecho de renuncia y que durante el plazo de renuncia se produce un siniestro elegible para la garantía del contrato y del que no tenía conocimiento.

# DISPOSICIONES COMUNES AL CONJUNTO DE LAS GARANTÍAS

## DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

### Nosotros, la Aseguradora

Nosotros, la Aseguradora MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand Cedex – S.A. con un capital de 12.558.240 € completamente liberado– Empresa regida por el Código de Seguros RCS 383 974 086 Bobigny – IVA FR 313 974 086 000 19.

### Accidente corporal grave

Alteración inesperada de la salud debida a la acción repentina de una causa externa no intencional por parte de la víctima, constatada por una autoridad médica competente y que implique la expedición de una receta de medicamentos en beneficio del enfermo y que implique el cese de cualquier actividad profesional u otra.

### Atentado

Cualquier acto de violencia que constituya un ataque criminal o ilegal contra personas y/o bienes en el país en el que esté de viaje, que tenga como objetivo alterar gravemente el orden público mediante la intimidación y el terror, y que sea objeto de una mediatización. Este «atentado» deberá ser identificado por el Ministerio de Asuntos Exteriores francés o el Ministerio del Interior. Si se producen varios atentados el mismo día y en el mismo país, y si las autoridades lo consideran como una sola y misma acción coordinada, este evento se considerará un solo y único evento.



---

---

## Asegurado

Persona física o grupos debidamente asegurados en el presente contrato, en adelante denominados con el término «usted».

Para las garantías de Asistencia y de Seguros, estas personas deben tener residir en Francia, en los DOMROM COM y colectividades sui géneris o en Europa.

## Lesión

Alteración drástica de la salud debida a la acción repentina de una causa externa no intencionada por parte de la víctima, constatada por una autoridad médica competente

## Catástrofe natural

Intensidad anormal de un agente natural que no proviene de una intervención humana. Fenómeno, como un terremoto, una erupción volcánica, un maremoto, una inundación o un cataclismo natural, causado por la intensidad anormal de un agente natural, y reconocido como tal por las autoridades públicas.

## COM

Por COM se entienden las Colectividades de Ultramar, es decir: Polinesia Francesa, San Pedro y Miquelón, Wallis y Futuna, San Martín y San Bartolomé.

Definición de la asistencia a las personas

La asistencia a las personas engloba el conjunto de las prestaciones aplicadas en caso de enfermedad, lesión o fallecimiento de las personas garantizadas, durante un desplazamiento garantizado.

## Estancia garantizada o asegurada

Estancia para la que está asegurado y ha pagado la prima correspondiente, con una duración máxima de 90 días consecutivos.

## Domicilio

Para las garantías de Asistencia y de Seguros, se considera como domicilio el lugar de residencia principal y habitual en Francia, los DOM-ROM COM y colectividades sui géneris, o en Europa. En caso de litigio, el domicilio fiscal se considera el domicilio.

## DOM-ROM, COM y colectividades sui géneris

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

## DROM

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

### Duración de las garantías

- La garantía de «Cancelación» entra en vigor en la fecha de su suscripción al contrato de seguros y expira el día de salida de su viaje.

- La duración de la validez de las demás garantías corresponde a las fechas de la estancia indicadas en la factura expedida por el organizador del viaje, con una duración máxima de 90 días consecutivos.

## Efectos de primera necesidad

Prendas de vestir y productos de aseo que le permitan hacer frente temporalmente a la indisponibilidad de sus efectos personales.

## Epidemia

Incidencia anormalmente elevada de una enfermedad durante un periodo determinado en una región determinada.

---

---

## Espacio Económico Europeo (E.E.E)

Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia; Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumania, Reino Unido, Eslovaquia, Eslovenia y Suecia.

## Extranjero

Cualquier país que no sea su país de residencia.

## Europa

Por Europa, se entiende los siguientes países: Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, España, Estonia, Finlandia, Francia metropolitana, Gibraltar, Hungría, Grecia, Irlanda, Italia e Islas, Liechtenstein, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Principado de Mónaco, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumania, Reino Unido, Eslovaquia, Eslovenia, República Checa, San Marino, Suecia y Suiza.

## Eventos garantizados de asistencia

Enfermedad, lesión o fallecimiento durante el desplazamiento garantizado.

## Eventos garantizados de seguros

- ▶ Cancelación
- ▶ Llegada tardía
- ▶ Interrupción de estancia
- ▶ Objeto olvidado
- ▶ Vehículo de sustitución
- ▶ Gastos de cuidados veterinarios

## Ejecución de las prestaciones

Las prestaciones garantizadas de asistencia por el presente acuerdo sólo pueden aplicarse con la conformidad previa de MUTUAIDE ASSISTANCE. En consecuencia, ningún gasto por cuenta propia de los Beneficiarios podrá ser reembolsado por MUTUAIDE ASSISTANCE.

## Franquicia

Parte del siniestro que corre por cuenta del Asegurado prevista por el contrato en caso de indemnización tras un siniestro. La franquicia puede expresarse como un importe, un porcentaje, o un número de días, horas o kilómetros.

## Larga distancia

Por «Larga Distancia» se entienden los viajes con destino a países que no figuren en la definición de «Media Distancia».

## Enfermedad

Alteración súbita e imprevisible de la salud, constatada por una autoridad médica competente.

## Enfermedad grave

Alteración súbita e imprevisible de la salud, constatada por una autoridad médica competente y que implique la expedición de una receta de tratamiento en beneficio del enfermo y que implique el cese de cualquier actividad profesional u otra.

---

---

## Máximo por evento

En el supuesto de que la garantía se ejerza a favor de varios asegurados víctimas del mismo evento y asegurados con las mismas condiciones particulares, la garantía de la aseguradora se limitará en cualquier caso al importe máximo previsto para esta garantía, con independencia del número de víctimas. En consecuencia, las indemnizaciones se reducen y se abonan proporcionalmente al número de víctimas.

## Miembros de la familia

Su pareja de hecho o derecho, o cualquier persona unida a usted por un Pacto Civil de Solidaridad, sus ascendientes o descendientes o los de su cónyuge, su suegro, suegra, hermanos, hermanas, incluyendo los hijos del cónyuge o pareja de uno de sus ascendientes directos, cuñados, cuñadas, yernos, nueras o los de su cónyuge. Deben estar domiciliados en el mismo país que usted, a menos que se estipule lo contrario en el contrato.

## Media distancia:

Por «Media distancia» se entienden los viajes con destino a Europa y los países del Magreb.

## Lo que organizamos

Realizamos las gestiones necesarias para darle acceso a la prestación.

## Lo que abonamos

Financiamos la prestación.

## Nulidad

Cualquier fraude, falsificación o falsa declaración y falso testimonio susceptibles de aplicación de las garantías previstas en el acuerdo implican la nulidad de nuestros compromisos y la pérdida de los derechos previstos en dicho acuerdo.

## Objetos preciosos

Perlas, joyas y pieles llevadas consigo, así como cualquier dispositivo de reproducción de sonido y/o imagen y sus accesorios, fusiles de caza, material de pesca y ordenadores portátiles.

## Pandemia

Epidemia que se desarrolla en un territorio amplio que sobrepasa fronteras y calificada de pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y/o por las autoridades públicas locales competentes del país en que se haya producido el siniestro.

## Cuarentena

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

## Siniestro

Evento aleatorio de naturaleza susceptible de activar la garantía de este contrato.

## ¿CUÁL ES LA COBERTURA GEOGRÁFICA DEL CONTRATO?

Las garantías y/o las prestaciones suscritas mediante el presente contrato se aplican en todo el mundo.

---

---

## ¿CUÁL ES LA DURACIÓN DEL CONTRATO?

El período de validez corresponde a la duración de las prestaciones vendidas por el organizador del

viaje. La duración de la garantía en ningún caso podrá ser superior 3 meses a partir del día de la salida del viaje.

La garantía de «CANCELACIÓN» entra en vigor en la fecha de suscripción del presente contrato y expira el día de la salida del viaje (a la ida).

Las demás garantías entran en vigor el día de salida previsto y expiran el día de regreso previsto.

## LUCHA CONTRA EL FRAUDE

El contrato de seguros no puede suponer un beneficio para el asegurado; solo le garantiza la recuperación de sus pérdidas reales. Cualquier fraude, falsificación o falsa declaración y falso testimonio sobre la naturaleza, las causas, las circunstancias y las consecuencias de un Siniestro, o cualquier uso intencionado por su parte de documentos inexactos o medios fraudulentos, le privarán de cualquier derecho a garantía por el Siniestro correspondiente.

## ¿CUÁLES SON LAS EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES AL CONJUNTO DE NUESTRAS GARANTÍAS?

No podemos intervenir cuando sus solicitudes de garantías o de prestaciones sean consecuencia de daños resultantes de:

- ▶ Las prestaciones que no se hayan solicitado durante el viaje o que no hayan sido organizadas por nosotros o de acuerdo con nosotros, no dan derecho, a posteriori, a un reembolso ni a una indemnización,
- ▶ Los gastos de restauración y hotel, excepto los especificados en el texto de las garantías,
- ▶ Los daños provocados intencionadamente por el Asegurado y los resultantes de su participación en un crimen, un delito o

una disputa, excepto en caso de legítima defensa,

- ▶ El importe de las condenas y sus consecuencias,
- ▶ El consumo de estupefacientes o medicamentos no prescritos médicamente,
- ▶ El estado de embriaguez alcohólica,
- ▶ Los gastos de aduana,
- ▶ La participación como competidor en un deporte organizados por una federación deportiva para la que se expida una

licencia, así como el entrenamiento para estas competiciones,

- ▶ La práctica profesional de cualquier deporte,
- ▶ La participación en competiciones o pruebas de resistencia o de velocidad y en sus pruebas preparatorias, a bordo de cualquier máquina de locomoción terrestre, acuática o aérea,
- ▶ Las consecuencias del incumplimiento de las normas de seguridad reconocidas relacionadas con la práctica de cualquier actividad deportiva de ocio,
- ▶ Los gastos incurridos después de volver del viaje o de la expiración de la garantía,
- ▶ Los accidentes resultantes de su participación, incluso como aficionado, en los siguientes deportes: deportes mecánicos (independientemente del vehículo a motor utilizado), deportes aéreos, alpinismo de alta montaña, «bobsleigh», caza de animales peligrosos, hockey sobre hielo, «skeleton», deportes de lucha, espeleología y deportes de nieve que impliquen una clasificación internacional, nacional o regional,

- ▶ El incumplimiento voluntario de la reglamentación del país visitado o de la práctica de actividades no permitidas por las

autoridades locales,

- 
- ▶ Las prohibiciones oficiales, de incautaciones o de imposiciones por la fuerza pública,
  - ▶ La utilización por parte del Asegurado de aparatos de navegación aérea,

- ▶ La utilización de máquinas de guerra, explosivos y armas de fuego,
- ▶ Los daños resultantes de una falta intencionada o dolosa por parte del Asegurado de conformidad con el artículo L.113-1 del Código de Seguros,
- ▶ El suicidio y el intento de suicidio,
- ▶ Las epidemias y pandemias salvo las estipulaciones en contrario en la garantía, las contaminaciones, las catástrofes naturales,
- ▶ La guerra civil o extranjera, disturbios, huelgas, movimientos populares, actos de terrorismo y toma de rehenes,
- ▶ La desintegración del núcleo atómico o cualquier irradiación procedente de una fuente de energía que tenga un carácter radiactivo,
- ▶ Ausencia de riesgo

La responsabilidad de MUTUAIDE ASSISTANCE no puede verse comprometida en ningún caso por incumplimientos o contratiempos en la ejecución de sus obligaciones causados por casos de fuerza mayor o eventos como guerra civil o extranjera, disturbios o movimientos populares, los cierres patronales, huelgas, atentados, actos de terrorismo, los actos de piratería, las tormentas y huracanes, los terremotos, ciclones, erupciones volcánicas u otros cataclismos, la desintegración del núcleo atómico, la explosión de máquinas y los efectos nucleares radiactivos, las epidemias, los efectos de la contaminación y las catástrofes naturales, los efectos de la

## REGLAS DE FUNCIONAMIENTO DE LAS PRESTACIONES DE ASISTENCIA

Solo la llamada telefónica del Asegurado en el momento del evento permite la aplicación de las prestaciones de asistencia. Una vez recibida la llamada, MUTUAIDE ASSISTANCE, una vez verificados los derechos del solicitante, organizará y se hará cargo de las prestaciones previstas en este acuerdo.

Para beneficiarse de una prestación, MUTUAIDE ASSISTANCE puede pedir al Asegurado que justifique la calidad que invoca y que presente, a su cargo, los documentos que demuestren este derecho. El Asegurado debe permitir a nuestros médicos el acceso a cualquier la información médica relativa a la persona para la que intervenimos. Esta información se tratará respetando el secreto médico.

**MUTUAIDE ASSISTANCE no puede, en ningún caso, sustituir a los organismos locales de atención de emergencia e interviene dentro de los límites de los acuerdos concedidos por las autoridades locales; tampoco puede asumir los gastos así incurridos, a excepción de los gastos de transporte en ambulancia o en taxi hasta el lugar más cercano donde se pueda brindar la atención adecuada, en caso de afección benigna o lesiones leves que no requieran la repatriación ni un transporte medicalizado.**

Las intervenciones que sean responsabilidad de MUTUAIDE ASSISTANCE se realizan en cumplimiento estricto de las leyes y normativas nacionales e internacionales. Por tanto, están vinculadas a la obtención de las autorizaciones necesarias por parte de las autoridades competentes.

Cuando MUTUAIDE ASSISTANCE se haya hecho cargo del transporte de un Asegurado, este último deberá devolver su billete de vuelta inicialmente previsto y no utilizado.

MUTUAIDE ASSISTANCE decidirá sobre la naturaleza de los billetes aéreos puestos a disposición del Asegurado en función de las posibilidades ofrecidas por las líneas aéreas y la duración del trayecto.

---

---

## CONDICIONES DE REEMBOLSO

Cualquier reembolso al Asegurado exigirá la previa presentación de las facturas originales pagadas correspondientes a los gastos incurridos con nuestro consentimiento. Las solicitudes de reembolso deben enviarse a:

**MUTUAIDE ASSISTANCE Servicio de Gestión de Siniestros**  
126, rue de la Piazza  
93196 NOISY LE GRAND  
CEDEX

## TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES

1. En caso de desacuerdo o de descontento sobre la aplicación de su contrato, le invitamos a comunicarlo a MUTUAIDE llamando al 01 45 16 85 42 o escribiendo a [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr) para las garantías de Asistencia enumeradas a continuación:

- ▶ Repatriación o transporte sanitario
- ▶ Prolongación de estancia
- ▶ Gastos de hotel
- ▶ Repatriación de cadáver
- ▶ Gastos médicos fuera del país de residencia
- ▶ Transmisión de mensajes urgentes

Si la respuesta recibida no le resulta satisfactoria, puede enviar un mensaje a:

**MUTUAIDE SERVICE QUALITE CLIENTS**  
126, rue de la Piazza  
93196 NOISY LE GRAND  
CEDEX

MUTUAIDE se compromete a acusar recibo de su mensaje en un plazo de 10 días laborables. Se tratará en un máximo de dos meses. Si el desacuerdo persiste, puede solicitar la Mediación de la Aseguradora por correo a:

**La Mediación de la Aseguradora**  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

2. En caso de desacuerdo o de descontento con la aplicación de su contrato, le invitamos a comunicarlo a GRITCHEN AFFINITY escribiendo a Service réclamations 27 rue Charles Durand 18000 BOURGES o por e-mail a: [reclamations@gritchen.fr](mailto:reclamations@gritchen.fr) para las garantías de Seguros enumeradas a continuación:

- ▶ Cancelación
- ▶ Interrupción
- ▶ Llegada tardía
- ▶ Vehículo de sustitución
- ▶ Objeto olvidado
- ▶ gastos de atención veterinaria
- ▶ Protección de la fianza



Si la respuesta recibida no le resulta satisfactoria, puede enviar un mensaje a:

**MUTUAIDE SERVICIO DE SEGUROS**  
**TSA 20296**  
**94368 BRY SUR MARNE CEDEX**

MUTUAIDE se compromete a acusar recibo de su mensaje en un plazo de 10 días laborables. Se tratará en un máximo de dos meses. Si el desacuerdo persiste, puede solicitar la Mediación de la Aseguradora por correo a:

La Mediación de la Aseguradora TSA 50110 75441 Paris Cedex 09

La Mediación de la Aseguradora no es competente para conocer los contratos suscritos para garantizar riesgos profesionales

## RECOPIACIÓN DE DATOS

El Asegurado reconoce haber sido informado de que la Aseguradora trata sus datos personales de conformidad con la normativa relativa a la protección de datos personales vigente y que, adicionalmente:

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

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

► Los datos recopilados y tratados se conservan el tiempo necesario para la ejecución del contrato o de la obligación legal. Estos datos se archivan a continuación durante las duraciones previstas por las disposiciones relativas a la prescripción.

► Los destinatarios de sus datos personales son, dentro de los límites de sus atribuciones, los servicios de la Aseguradora encargados de la tramitación, gestión y ejecución del Contrato de seguros y las garantías, sus delegados, agentes, socios, subcontratistas y las reaseguradoras en el ejercicio de sus funciones.

También pueden transmitirse si procede a los organismos profesionales, así como a cualquier persona que intervenga en el contrato, como abogados, peritos, auxiliares de justicia y funcionarios ministeriales, curadores, tutores, investigadores.

Sus datos personales también pueden ser transmitidos al Suscriptor, así como a cualquier persona habilitada como Tercero Autorizado (tribunales, árbitros, mediadores, ministerios interesados, autoridades tutelares y de control, y cualquier organismo público autorizado para recibirlos, así como a los servicios encargados del control como censores de cuentas, auditores y servicios encargados del control interno).

► Como institución financiera, la Aseguradora está

sujeta a las obligaciones legales derivadas principalmente del código monetario y financiero en materia de la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y, a este efecto, implementa un tratamiento de vigilancia de los contratos que puede llevar a la redacción de una declaración de sospecha o a una medida de congelación de activos.

Los datos y los documentos relativos al Asegurado se conservan durante un período de cinco (5) años a partir de la terminación del contrato o el cese de la relación.

► Sus datos personales también pueden utilizarse en

el marco de un tratamiento de lucha contra el fraude al seguro que, si procede, puede llevar a la inclusión en una lista de personas que presentan un riesgo de fraude.

Esta inclusión puede tener como consecuencia una prolongación del estudio de su expediente, o incluso la reducción o el rechazo del beneficio de un derecho, una prestación, un contrato o un servicio propuestos.

En este contexto, sus datos personales (o los relativos a las personas que forman parte o interesadas en el contrato) pueden ser tratados por todas las personas habilitadas que intervengan en las entidades del Grupo Asegurador en el marco de la lucha contra el fraude. Estos datos también pueden destinarse al personal habilitado de los organismos directamente afectados por un fraude (o los organismos de

---

---

seguros o intermediarios; autoridades judiciales, mediadores, árbitros, auxiliares judiciales, funcionarios ministeriales; organismos terceros autorizados por una disposición legal y, llegado el caso, las víctimas de fraude o sus representantes).

En el caso de una alerta de fraude, los datos se conservan durante un máximo de seis (6) meses para cualificar la alerta y luego se eliminan, salvo si se demuestra la pertinencia de la alerta. En caso de una alerta pertinente, los datos se conservan hasta cinco (5) años a partir de la fecha de cierre del expediente de fraude, o hasta el final del procedimiento judicial y de los plazos de prescripción aplicables.

Para las personas inscritas en una lista de presuntos defraudadores, sus datos personales se eliminarán transcurrido el plazo de 5 años a partir de la fecha de inclusión en esta lista.

- ▶ Como Aseguradora, tiene derecho a realizar tratamientos de datos relativos a las infracciones, condenas y medidas de seguridad, ya sea en el momento de la suscripción del contrato, durante su ejecución o en el marco de la gestión de litigios.
- ▶ La Aseguradora también podrá utilizar los datos personales en el marco de los procesamientos que ponga en marcha y cuyo objeto sea la investigación y el desarrollo para mejorar la calidad o pertinencia de sus futuros productos de seguros y/o de asistencia y ofertas de servicio.
- ▶ Sus datos personales pueden ser accesibles para algunos de los empleados o proveedores de servicios de la Aseguradora establecidos en países fuera de la Unión Europea.
- ▶ Justificando su identidad, el Asegurado tiene derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición a los datos tratados. También tiene derecho a solicitar que se limite el uso de sus datos cuando ya no sean necesarios, o a recuperar en un formato estructurado los datos que proporcionó cuando eran necesarios para el contrato o cuando dio consentimiento para su utilización.

Tiene derecho a definir directivas relativas al destino de sus datos personales después de su fallecimiento. Estas directivas, sean generales o particulares, se refieren al mantenimiento, la eliminación y la comunicación de sus datos tras su fallecimiento. Estos derechos pueden ser ejercidos ante el Delegado Representante de la Protección de Datos de la Aseguradora:

- ▶ por e-mail: en la dirección **DRPO@MUTUAIDE.fr**  
o
- ▶ -por correo postal, escribiendo a la dirección siguiente: **Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**– 126, rue de la Piazza – 93196 Noisy le Grand.**

Después de hacer la solicitud al Delegado representante de la protección de datos, si su respuesta no le satisface, puede recurrir a la CNIL (Comisión Nacional de Informática y Libertades).

## SUBROGACIÓN

MUTUAIDE ASSISTANCE está subrogada en las indemnizaciones pagadas y los servicios prestados por ella según los derechos y acciones del Asegurado, contra cualquier persona responsable de los hechos que motivaron su intervención. Cuando los servicios prestados en virtud del acuerdo estén cubiertos en su totalidad o en parte por otra compañía o institución, MUTUAIDE ASSISTANCE está subrogada en los derechos y acciones del Asegurado contra esa compañía o institución.

## PRESCRIPCIÓN

En aplicación del Artículo L 114-1 del Código de Seguros, cualquier acción derivada de este contrato prescribe al cabo de dos años a partir del evento que la originó. Este plazo se amplía a diez años para la cobertura de fallecimiento, prescribiendo las acciones de los beneficiarios como máximo treinta años a partir de la fecha de este evento. En cualquier caso, este plazo no transcurre: **34 / 35**

- ▶ en caso de reticencia, omisión, declaración falsa o inexacta sobre el riesgo corrido, a partir del día en que la Aseguradora tuvo #2992 uid5720 2024-10-

---

---

conocimiento de ello;

► en caso de siniestro, desde el día en que los interesados tuvieran conocimiento de ello, si demuestran que no lo supieron hasta entonces. Cuando la acción del Asegurado contra la Aseguradora tenga por causa el recurso de un tercero, este plazo de prescripción sólo transcurre a partir del día en que el tercero iniciase una acción legal contra el Asegurado o fuese indemnizado por este último.

Este plazo de prescripción puede interrumpirse, de conformidad con el Artículo L 114-2 del Código de Seguros, por una de las siguientes causas ordinarias de interrupción:

- el reconocimiento por parte del deudor del derecho de aque contra el que prescribía (artículo 2240 del Código Civil);
- una demanda judicial, incluso en procedimiento de urgencia, hasta que finalice la instancia. Lo mismo sucede cuando se lleva ante una jurisdicción incompetente o cuando el recurso a la jurisdicción se anula por causa de un vicio de procedimiento (artículos 2241 y 2242 del Código Civil). La interrupción queda sin efecto si el demandante retira su demanda o deja que el caso prescriba, o si su demanda es rechazada definitivamente (artículo 2243 del Código Civil);
- una medida conservatoria tomada en virtud del Código de Procedimientos Civiles de Ejecución o un acto de ejecución forzosa (artículo 2244 del Código Civil).

Se recuerda que: La interpelación hecha a uno de los deudores solidarios por una demanda judicial o un acto de ejecución forzosa, o el reconocimiento por parte del deudor del derecho del mismo contra el cual prescribía, interrumpe el plazo de prescripción contra todos los demás, incluso contra sus herederos.

En cambio, la interpelación hecha a uno de los herederos de un deudor solidario o el reconocimiento de este heredero no interrumpe el plazo de prescripción respecto a los otros coherederos, ni siquiera en caso de una deuda hipotecaria, si la obligación es divisible. Esta interpelación o este reconocimiento solo interrumpe el plazo de prescripción respecto a los demás codeudores para la parte a la que está obligado este heredero.

Para interrumpir el plazo de prescripción total, en relación con los otros codeudores, es necesario hacer la interpelación a todos los herederos del deudor fallecido o el reconocimiento de todos estos herederos (artículo 2245 del Código Civil).

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

El plazo de prescripción también puede ser interrumpido mediante:

- La designación de un experto después de un siniestro;
- El envío de una carta certificada con acuse de recibo (enviada por la Aseguradora al Asegurado sobre la acción en pago de la cuota, y enviada por el Asegurado a la Aseguradora sobre el pago de la indemnización del siniestro).

## RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Cualquier litigio surgido entre la Aseguradora y el Asegurado en relación con el establecimiento y el pago de las prestaciones será presentado por la parte más diligente, a falta de una resolución amistosa, ante la jurisdicción competente del domicilio del Asegurado, de conformidad con las disposiciones previstas en el artículo R 114-1 del Código de Seguros.

## FALSAS DECLARACIONES

Cuando dichas declaraciones cambian el objeto del riesgo o lo reducen en nuestra opinión:

- Cualquier reticencia o declaración intencionadamente falsa por su parte implica la nulidad del contrato. Las primas pagadas pasarán a ser de nuestra propiedad y tendremos derecho a exigir el pago de las primas vencidas, según lo dispuesto en el artículo L 113.8 del Código de Seguros.
- Cualquier omisión o declaración inexacta por su parte cuya mala fe no se haya establecido implica la rescisión del contrato 10 días después de la notificación que le será enviada por carta certificada y/o la aplicación de la reducción de las indemnizaciones del Código de Seguros según lo dispuesto en el artículo L 113.9.

## AUTORIDAD DE CONTROL

La autoridad encargada del control de MUTUAIDE ASSISTANCE es la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) -4, place de Budapest -CS 92 459 -75 436 París Cedex 9.



**Contactez-nous !**

**Contact us!**

**Kontaktieren Sie uns!**

**Póngase en contacto con nosotros**

**Contattateci!**

**Neem contact met ons op!**

**Skontaktuj się z nami!**



**02 48 65 93 95**



**+ 34 919 499 138**



**+ 43 720 971 284**



**+ 31 416 788 157**



**+33 248 659 395**



***sinistres@gritchen.fr***

***www.declare.fr***

