NOTA INFORMATIVA

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

CÓMO CONTACTAR CON NUESTRO DEPARTAMENTO DE SEGUROS
MIMAT
15 rue des halles - 75001 PARIS
De lunes a viernes de 9:00 a 12:00 y de 14:00 a 16:30

Le invitamos a informar de su siniestro en:
https://nombredelaorganizacion.claim.meetch.io/travel

En caso de dificultades, le invitamos a utilizar los dos métodos de contacto que figuran a continuación, con el fin de optimizar el tratamiento de su expediente:

- **por correo electrónico:** contact@meetch.io
- **por correo: MIMAT –** 15 rue des halles 75001 Paris

No olvide recoger la siguiente información que se le pedirá cuando llame:

- Su número de contrato,
- Su nombre y apellido,
- Su domicilio,
- El número de teléfono donde podemos localizarle,
- El motivo de su declaración.

En la primera llamada, se le dará un número de expediente de seguro. Recuerde siempre este número en todas las gestiones posteriores con nuestro Departamento de Seguros.

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

TABLA DE GARANTÍAS

GARANTÍAS DE SEGUROS	LÍMITE
1 / CANCELACIÓN	
✔ **Cancelación por razones médicas** **De las cuales:** - Cancelación por enfermedad declarada en el mes anterior a la salida en caso de epidemia o pandemia	10.000€ por persona, limitada a 40.000€ por estancia
✔ **Cancelación por todas las causas aleatorias**	10.000€ por persona, limitada a 40.000€ por estancia
2 / GASTOS DE INTERRUPCIÓN DE LA ESTANCIA (en caso de retorno anticipado)	
✔ **Reembolso de los servicios terrestres no utilizados** pro rata temporis (sin incluir el transporte) (B)	10.000€ por persona

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

ARTÍCULO 1 - DEFINICIONES Y ALCANCE

Nosotros, el Asegurador

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES
(CMAM)

Mutua de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos. Empresa privada que se rige por el código de seguros [francés]. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305, en la persona de sus representantes legales

En adelante: el "Asegurador"

Lesiones corporales graves
Deterioro súbito de la salud resultante de la acción repentina de una causa externa no intencionada por parte de la víctima, establecida por una autoridad médica competente, que da lugar a la prescripción de medicamentos para el paciente y que implica el cese de toda actividad profesional o de otro tipo.

Atentado
Cualquier acto de violencia, que constituya un ataque criminal o ilegal contra personas y/o bienes en el país en el que se encuentra, que tenga como objetivo alterar gravemente el orden público mediante la intimidación y el terror y que sea cubierto por los medios de comunicación.
Este "atentado" debe ser registrado por el Ministerio francés de Asuntos Exteriores o el Ministerio del Interior.
Si se producen varios atentados el mismo día, en el mismo país, y si las autoridades lo consideran como una única acción coordinada, este hecho se considerará como un único evento.

Beneficiario
Una persona física o un grupo de personas debidamente aseguradas en virtud de este contrato y que en lo sucesivo se denominará "usted".

Herida
Deterioro súbito de la salud resultante de la acción repentina de una causa externa no intencionada por parte de la víctima, establecida por una autoridad médica competente.

Desastre natural
Intensidad anormal de un agente natural no causado por la intervención humana. Un fenómeno, como un terremoto, una erupción volcánica, un maremoto, una inundación o un desastre natural, causado por la intensidad anormal de un agente natural, y reconocido como tal por las autoridades públicas.

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

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

Domicilio
Se considera como domicilio el lugar de residencia principal y habitual en Francia, en las comunidades DOM-ROM COM y colectividades sui generis o en Europa. En caso de litigio, el domicilio fiscal constituye el domicilio.

DOM-ROM, COM y colectividades sui generis
Guadalupe; Martinica, Guayana Francesa, Reunión, Polinesia Francesa, San Pedro y Miquelón, Wallis y Futuna, Mayotte, San Martín, San Bartolomé, Nueva Caledonia.

DROM
DROM se refiere a los Departamentos y Regiones de Ultramar, es decir, Guadalupe, Martinica, Guayana Francesa, Reunión y Mayotte.

Duración de las garantías
• La garantía de "Cancelación" entra en vigor el día en que se contrata el seguro y expira el día en que se sale de viaje.
• El periodo de validez de las demás garantías corresponde a las fechas de la estancia indicadas en la factura emitida por el operador turístico, con una duración máxima de 90 días consecutivos.

Epidemia
Incidencia anormalmente alta de una enfermedad durante un período y en una región determinados.

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

Extranjero
Cualquier país fuera de su país de residencia.

Europa
Por Europa se entienden los siguientes países: Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Hungría, Grecia, Irlanda, Italia y las Islas, Liechtenstein, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía y Suecia.

Acontecimientos cubiertos por el seguro
En función de los productos suscritos:
- ✔ Cancelación
- ✔ Interrupción de la estancia

Prestación de los servicios
Las prestaciones garantizadas por este acuerdo sólo pueden activarse con el acuerdo previo de la CMAM. En consecuencia, ningún gasto realizado por los Beneficiarios por cuenta propia podrá ser reembolsado por la CMAM.

Franquicia
Parte del siniestro que el Beneficiario debe pagar en virtud del contrato en caso de indemnización tras un siniestro. La franquicia puede expresarse en una cantidad, un porcentaje, un día, una hora o un kilómetro.

Grupo
Todos los participantes en el mismo formulario de inscripción de viaje.

Largo recorrido:
"Largo recorrido" se refiere a los viajes a países no incluidos en la definición de "Medio recorrido".

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

Enfermedad
Deterioro repentino e imprevisible de la salud establecido por una autoridad médica competente.

Enfermedad grave
Deterioro repentino e imprevisible de la salud establecido por una autoridad médica competente, que da lugar a la prescripción de medicamentos para el paciente y que implica el cese de toda actividad profesional o de otro tipo.

Máximo por acontecimiento
Cuando se cubra a varios asegurados que sean víctimas de un mismo acontecimiento y que estén asegurados en las mismas condiciones especiales, la cobertura del asegurador se limitará en todo caso al importe máximo previsto en esta garantía, cualquiera que sea el número de víctimas. En consecuencia, la indemnización se reducirá y se pagará en proporción al número de víctimas.

Miembros de la familia
Su cónyuge legal o de hecho o cualquier persona vinculada a usted por una unión civil, sus ascendientes o descendientes o los de su cónyuge, sus suegros, suegras, hermanos, hermanas, incluidos los hijos del cónyuge o pareja de hecho de uno de sus ascendientes directos, cuñados, cuñadas, yernos, nueras o los de su cónyuge. Deben estar domiciliados en el mismo país que usted, salvo que se estipule lo contrario en el contrato.

Medio recorrido:
"Medio recorrido" se refiere a los viajes a Europa y a los países del Magreb.

Organizamos
Realizamos las gestiones necesarias para que pueda acceder a la prestación.

Cubrimos
Financiamos la prestación.

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

Pandemia
Epidemia que se extiende por una zona extensa, atravesando fronteras y que es designada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y/o por las autoridades gubernamentales locales competentes del país donde se produjo el siniestro.

Cuarentena
Aislamiento de la persona, en caso de sospecha o confirmación de la enfermedad, decidido por una autoridad local competente, para evitar el riesgo de propagación de la enfermedad en el contexto de una epidemia o pandemia.

Siniestro
Acontecimiento de carácter aleatorio que desencadena la cobertura de este contrato.

Territorialidad
Mundo entero.

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

ARTÍCULO 2 – DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA DEL SEGURO

1/ CANCELACIÓN POR TODAS LAS CAUSAS ALEATORIAS

CANCELACIÓN POR RAZONES MÉDICAS

Usted está cubierto por los motivos y circunstancias que se enumeran a continuación, con exclusión de todos los demás, dentro del límite indicado en la tabla de prestaciones:

• **Enfermedad grave (incluida la enfermedad grave a raíz de una epidemia o pandemia declarada en los 30 días anteriores a la salida), lesiones corporales graves o fallecimiento, incluidas las consecuencias, secuelas, complicaciones o agravamiento de una enfermedad o accidente, registrados antes de la suscripción de su viaje de:**

usted mismo, su cónyuge legal o de hecho, sus ascendientes o descendientes (cualquier grado), su tutor o cualquier persona que viva habitualmente bajo su techo,
sus hermanos, hermanas, incluidos los hijos del cónyuge o pareja de hecho de uno de sus ascendientes directos, cuñados, cuñadas, yernos, nueras, suegros, suegras,
su sustituto profesional nombrado en el momento de la suscripción,
la persona designada en el momento de la suscripción del presente contrato, responsable durante su viaje de cuidar o acompañar en vacaciones, a sus hijos menores de edad, o a la persona discapacitada que viva bajo su techo, siempre que haya hospitalización de más de 48 horas o fallecimiento.

• **Complicaciones del embarazo hasta la semana 32.**

- ✔ y que supongan el cese absoluto de toda actividad profesional o de otro tipo y siempre que en el momento de la salida no esté embarazada de más de 6 meses o,
- ✔ si la naturaleza del viaje en sí es incompatible con el estado de embarazo, siempre que no fuera consciente de su estado en el momento de la inscripción.

Es su responsabilidad establecer la realidad de la situación que da derecho a nuestras prestaciones, y nos reservamos el derecho a rechazar su solicitud, por consejo de nuestros médicos, si la información proporcionada no demuestra la realidad de los hechos.

CANCELACIÓN POR TODAS LAS CAUSAS

Usted está cubierto por los motivos y circunstancias que se enumeran a continuación, con exclusión de todos los demás, dentro del límite indicado en la tabla de prestaciones:

• **Daños materiales graves** que requieran su presencia el día de la salida para tomar las medidas de precaución necesarias, a raíz de un incendio, daños por agua o elementos naturales y que afecten a sus locales privados o profesionales.

• **Robo en locales privados o profesionales**, que requiera su presencia el día de la salida, siempre que se haya producido en las 48 horas anteriores a la salida.

• **Convocatoria para un trasplante de órganos**, en una fecha durante el viaje previsto, y siempre que la cita no se conozca en el momento de suscribir el Contrato.

• **Contraindicación a la vacunación,** las consecuencias de la vacunación o la imposibilidad médica de seguir un tratamiento preventivo necesario para el destino elegido para su viaje, o en relación con su pasaporte de vacunación.

• **Daños graves en su vehículo** ocurridos dentro de las 96 horas anteriores a la salida, y en la medida en que ya no pueda ser utilizado para llegar al lugar de estancia / su punto de partida.

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

• **Accidente o avería de su medio de transporte** durante su transporte previo, que provoque un retraso de más de dos horas, le hace perder el vuelo reservado para su salida, siempre que haya tomado medidas para llegar al aeropuerto al menos 2 horas antes de la hora límite de embarque.

• **Despido económico** o el de su cónyuge legal o de hecho, siempre que el procedimiento no se hubiera iniciado el día de la suscripción del presente Contrato y/o que usted no tuviera conocimiento de la fecha del acontecimiento en el momento de la suscripción del contrato.

• **Obtención de un empleo asalariado o de prácticas remuneradas,** que se inicie antes o durante las fechas previstas para su viaje, mientras estaba inscrito en *Pôle Emploi*, siempre que no se trate de una prórroga, renovación o modificación del tipo de contrato o de una misión proporcionada por una empresa de trabajo temporal.

• **Convocatoria imperativa e imprevisible, que no puede ser pospuesta** por una administración, en una fecha durante el viaje previsto, y siempre que la convocatoria no se conociera en el momento de suscribir el Contrato.

• **Convocatoria,** en una fecha durante su viaje, **a un examen de recuperación de la universidad**, siempre que el fallo del examen no se conociera en el momento de suscribir este Contrato.

• **Denegación de un visado de turista** por parte de las autoridades del país elegido para su viaje, siempre que no haya presentado ninguna solicitud que haya sido denegada por dichas autoridades durante un viaje anterior, que sus acciones les hayan permitido pronunciarse antes de su viaje, y siempre que respete las limitaciones exigidas por las autoridades administrativas de este país.

• **Traslado profesional** no disciplinario, impuesto por su empleador, que le obliga a trasladarse y siempre que no se conozca el traslado en el momento de suscribir el Contrato. Esta cobertura se concede a los trabajadores asalariados, **excluidos los miembros de una profesión liberal, los directivos, los representantes legales de una empresa, los trabajadores autónomos, los artesanos y los trabajadores del espectáculo.**

• **Supresión o modificación de la fecha de sus vacaciones pagadas por su empleador**. Esta cobertura se concede a los trabajadores asalariados, **excluidos los miembros de una profesión liberal, los directivos, los representantes legales de una empresa, los trabajadores autónomos, los artesanos y los trabajadores del espectáculo.** Estas vacaciones pagadas, correspondiente a un derecho adquirido, deben haber sido objeto de un acuerdo previo por escrito del empleador antes de suscribir el Contrato.

• **Convocatoria para adoptar un niño** durante el periodo de su estancia asegurada, siempre que la convocatoria no se conozca en el momento de la contratación del Contrato.

• **Convocatoria para una fecundación in vitro,** durante el periodo de su estancia asegurada, y siempre que la convocatoria no se conozca en el momento de la contratación del Contrato.

• **Anulación por separación de una pareja** casada o en unión civil o en convivencia notoria, esta garantía sólo se adquiere previa presentación de los documentos legales y administrativos que acrediten el carácter real de la separación o de la vida en común en el caso de una unión civil (procedimiento de divorcio, ruptura del contrato de unión civil, todos los documentos que acrediten la vida en común de la pareja, facturas de EDF, GDF, TELECOM, cuentas bancarias comunes, declaración conjunta, etc.).

• **Robo, en las 48 horas anteriores a su salida, de sus documentos de identidad** (pasaporte, tarjeta de identidad) **que son esenciales para cruzar la(s) frontera(s)** durante su viaje, siempre que se haya hecho una declaración de robo, tan pronto como se conozca el robo, a las autoridades policiales más cercanas.

• Revuelta, atentado, acto de terrorismo, contaminación tras un accidente industrial o una zona epidémica o de desastres naturales ocurrido/a/s en Francia.

Usted está cubierto si se cumplen las dos condiciones siguientes:

- El acontecimiento ha provocado daños materiales y corporales en la ciudad o ciudades de su

***LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES** - Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

destino de viaje o en un radio de 50 km del destino de vacaciones.
- La fecha de su salida está prevista para menos de 30 días después del acontecimiento y no se ha producido ningún acontecimiento de la misma naturaleza en la zona afectada en los treinta días anteriores a la contratación del contrato.

- Huelga de transportistas, siempre que la huelga se produzca en Francia, que se avise con 48 horas de antelación al inicio de las vacaciones y que el Asegurado no disponga de otro medio de transporte que le permita llegar al lugar de estancia.

También está cubierto, dentro del límite indicado en la tabla de prestaciones, por **cualquier otro acontecimiento fortuito, cualquiera que sea, que constituya un obstáculo inmediato, real y grave**, que impida su salida y/o el ejercicio de las actividades previstas durante su estancia. Por acontecimiento fortuito se entiende cualquier circunstancia repentina, imprevisible y ajena a la voluntad del asegurado que justifique la cancelación del viaje. El acontecimiento fortuito debe tener una relación causal directa con la imposibilidad de salir.

IMPORTE DE LA GARANTÍA

La indemnización abonada en virtud de este Contrato no podrá superar el precio del viaje declarado en el momento de la suscripción del mismo y dentro de los límites establecidos en la tabla de prestaciones.
Le reembolsaremos el importe de los gastos de cancelación cobrados de acuerdo con las condiciones del calendario de cancelación que figuran en las condiciones generales de la agencia de viajes.
Los gastos de expediente, las propinas, las tasas de visado, las tasas turísticas y la prima pagada a cambio de la suscripción de este contrato no son reembolsables.

¿CUÁNDO DEBE NOTIFICAR EL SINIESTRO?

Dos etapas

1/ Tan pronto como aparezca la enfermedad o tenga conocimiento del acontecimiento que da lugar a la garantía, deberá notificarlo **a su agencia de viajes INMEDIATAMENTE.**

Si cancela el viaje posteriormente con su agencia de viajes, sólo le reembolsaremos los gastos de cancelación a partir de la fecha de la contraindicación establecida por una autoridad competente, de acuerdo con el calendario de cancelación establecido en las condiciones especiales de venta de la agencia de viajes.

2/ Por otro lado, deberá declarar el siniestro a **MIMAT, filial de PHENOMEN - https://nombredelaorganizacion.claim.meetch.io/travel**

- **15 rue des halles - 75001 PARIS**, en un plazo de cinco días hábiles a partir del acontecimiento que da lugar a la garantía.

¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Su reclamación por escrito debe ir acompañada de:

- en caso de enfermedad o accidente, un certificado médico y/o un informe administrativo de hospitalización que especifique el origen, la naturaleza, la gravedad y las consecuencias previsibles de la enfermedad o el accidente,

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

- en caso de fallecimiento, un certificado y el formulario de estado civil,

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

- en todos los demás casos, cualquier documento que justifique el motivo de su cancelación.

Debe proporcionar a MIMAT los documentos y la información médica necesaria para el examen de su caso.
Si no tiene estos documentos o información, debe obtenerlos de su médico y enviarlos a MIMAT. También debe proporcionar cualquier información o documento que se le solicite para justificar el motivo de su cancelación.
Además, se acuerda expresamente que usted acepta por adelantado el principio de una inspección por parte de nuestro asesor médico. En consecuencia, si se opone sin un motivo legítimo, perderá sus derechos de cobertura.

LO QUE EXCLUIMOS

La garantía de Cancelación no cubre la imposibilidad de salir debido al cierre de fronteras, la organización material, las condiciones de alojamiento o la seguridad del destino.

Además de las exclusiones comunes a todas las garantías, también se excluyen las siguientes:

- **Un acontecimiento, una enfermedad o un accidente que se haya diagnosticado por primera vez, recaído, agravado u hospitalizado entre la fecha de compra del viaje y la fecha de suscripción del contrato de seguro,**
- **Cualquier circunstancia que vaya en detrimento del mero disfrute de las vacaciones,**
- **El embarazo, incluidas sus complicaciones más allá de la semana 32 y, en todos los casos, la interrupción voluntaria del embarazo, el parto, la fecundación in vitro y sus consecuencias,**
- **La falta de vacunación,**
- **El incumplimiento de cualquier tipo, incluido el financiero, del transportista que imposibilite el cumplimiento de sus obligaciones contractuales,**
- **Cualquier acontecimiento médico cuyo diagnóstico, síntomas o causa sean de carácter psicológico o psiquiátrico, y que no haya dado lugar a una hospitalización durante más de 3 días consecutivos posteriores a la suscripción de este Contrato,**
- **La contaminación, la situación sanitaria local, los desastres naturales sujetos al procedimiento contemplado en la ley n°82.600 de 13 de julio de 1982, así como sus consecuencias, los fenómenos meteorológicos o climáticos,**
- **Las consecuencias de los procesos penales a los que está sometido,**
- **Cualquier otro acontecimiento que se produzca entre la fecha de suscripción del contrato de seguro y la fecha de salida de su viaje,**
- **Cualquier acontecimiento que se produzca entre la fecha de suscripción del viaje y la fecha de suscripción del contrato de seguro,**
- **La ausencia de un peligro,**
- **Un acto intencionado y/o jurídicamente reprobable, las consecuencias de los estados etílicos y el consumo de drogas, cualquier sustancia estupefaciente mencionada en el Código de Salud Pública, los medicamentos y tratamientos no prescritos por un médico,**
- **El simple hecho de que el destino geográfico del viaje no esté recomendado por el Ministerio de Asuntos Exteriores francés,**
- **Un acto de negligencia por su parte,**
- **Cualquier acontecimiento del que la agencia de viajes pueda ser considerada responsable en virtud del Código de Turismo vigente,**
- **La no presentación, por cualquier motivo, de los documentos esenciales para la estancia, como el pasaporte, el documento de identidad, el visado, los billetes de transporte, la cartilla de vacunación, salvo en caso de robo, en las 48 horas anteriores a la salida, del pasaporte o del documento de identidad.**

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

2/ GASTOS DE INTERRUPCIÓN DE LA ESTANCIA

Tras la interrupción de su estancia, le reembolsaremos a usted y a los miembros de su familia que formen parte del grupo o a una persona que le acompañe, los gastos de la estancia ya pagados y no utilizados (transporte no incluido) pro rata temporis, a partir de la noche siguiente al acontecimiento que haya provocado la interrupción de la estancia.

Del mismo modo, si un miembro de su familia que no participa en el viaje sufre una enfermedad grave, un accidente físico grave o el fallecimiento, y usted tiene que interrumpir su estancia como consecuencia de ello, le reembolsaremos a usted y a los miembros de su familia que formen parte del grupo o a una persona que le acompañe, pro rata temporis, los gastos de alojamiento ya pagados y no utilizados (transporte no incluido) a partir de la noche siguiente a la fecha del regreso anticipado.

También intervenimos en caso de robo, daños graves por incendio, explosión, daños por agua o daños causados por las fuerzas de la naturaleza en sus locales profesionales o privados, y que requieran imperativamente su presencia para tomar las medidas de protección necesarias, le reembolsaremos a usted y a los miembros de su familia que formen parte del grupo o a una persona que le acompañe, a prorrata, los gastos de alojamiento ya pagados y no utilizados (transporte no incluido) a partir de la noche siguiente a la fecha del regreso anticipado.

Le invitamos a informar de su siniestro en:

https://nombredelaorganizacion.claim.meetch.io/travel

LO QUE EXCLUIMOS

Además de las exclusiones comunes a todas las garantías, también se excluyen las siguientes:

- **Las solicitudes de reembolso de billetes de transporte,**
- **Las solicitudes de reembolso de servicios no incluidos en el formulario de inscripción del viaje y, por lo tanto, no garantizados (incluso si estos servicios se compran al representante local del organizador in situ),**
- **Las interrupciones de la estancia cuya causa se conocía antes del inicio del viaje.**

¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Deberá declarar su siniestro a **MIMAT, filial de PHENOMEN, 15 rue des Halles - 75001 PARÍS**, en el plazo de cinco días hábiles desde que tuvo conocimiento de ello, salvo en caso de fuerza mayor. Transcurrido este plazo, si sufrimos un perjuicio como consecuencia de la declaración tardía, usted perderá todo derecho a indemnización.

Deberá enviarnos todos los documentos necesarios para constituir el expediente y así demostrar la validez y el importe de la reclamación.

En todos los casos, tendrá que proporcionar:

- Las facturas originales detalladas del operador turístico que muestren los servicios terrestres y de transporte,
- La factura de inscripción del viaje o el formulario de inscripción de la agencia,

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

- El certificado o prueba del Asegurador que confirme la fecha de repatriación o retorno anticipado y su motivo,
- Cualquier otro documento que consideremos necesario para la investigación del caso.

Sin la comunicación a nuestro asesor médico de la información médica necesaria para la investigación, el caso no puede ser resuelto.

ARTÍCULO 3 - EXCLUSIONES GENERALES

No dan lugar a nuestra intervención:

- **Los servicios que no hayan sido solicitados durante el viaje o que no hayan sido organizados por nosotros, o de acuerdo con nosotros, no dan derecho, a posteriori, a un reembolso o compensación,**
- **Los gastos de restauración, los gastos de hotel, excepto los especificados en el texto de las garantías,**
- **Los daños causados intencionadamente por el Beneficiario y los derivados de su participación en un delito, una falta o una reyerta, salvo en caso de legítima defensa,**
- **El importe de condenas y sus consecuencias,**
- **El uso de narcóticos o drogas no prescritas médicamente,**
- **El estado de impregnación alcohólica,**
- **Los derechos de aduana,**
- **La participación como competidor en un deporte de competición o rally que dé derecho a una clasificación nacional o internacional organizada por una federación deportiva para la que se expida una licencia, así como el entrenamiento para dichas competiciones,**
- **La práctica, con carácter profesional, de cualquier deporte,**
- **La participación en competiciones o pruebas de resistencia o velocidad y sus pruebas preparatorias, a bordo de cualquier aparato de locomoción terrestre, acuático o aéreo,**
- **Las consecuencias del incumplimiento de las normas de seguridad reconocidas asociadas a la práctica de cualquier actividad deportiva de ocio,**
- **Los gastos ocasionados después del regreso del viaje o del vencimiento de la garantía,**
- **Los accidentes derivados de su participación, incluso como aficionado, en los siguientes deportes: deportes de motor (independientemente del vehículo de motor utilizado), deportes aéreos, alpinismo de alta montaña, bobsleigh, caza de animales peligrosos, hockey sobre hielo, skeleton, deportes de combate, espeleología, deportes de nieve con clasificación internacional, nacional o regional,**
- **El incumplimiento voluntario de la normativa del país visitado o práctica de actividades no autorizadas por las autoridades locales,**
- **Las prohibiciones oficiales, incautaciones o retenciones por parte de la fuerza pública,**
- **El uso por parte del Beneficiario de dispositivos de navegación aérea,**
- **El uso de dispositivos de guerra, explosivos y armas de fuego,**
- **Los daños resultantes de una falta intencionada o dolosa del Beneficiario, de acuerdo con el artículo L.113-1 del Código de Seguros francés,**
- **El suicidio e intento de suicidio,**
- **Las epidemias y pandemias, salvo que se estipule lo contrario en la cobertura, la contaminación, los desastres naturales,**
- **La guerra civil o extranjera, los disturbios, las huelgas, los movimientos populares, los actos de terrorismo, la toma de rehenes,**
- **La desintegración del núcleo atómico o cualquier irradiación de una fuente de energía de naturaleza radiactiva.**

El Asegurador no será en ningún caso responsable de los fallos o retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones que sean consecuencia de fuerza mayor o de acontecimientos tales como la guerra civil o

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

extranjera, los disturbios o movimientos populares, los cierres patronales, las huelgas, los atentados, los actos de terrorismo, la piratería, las tormentas y los huracanes, los terremotos, los ciclones, las erupciones volcánicas u otros cataclismos, la desintegración del núcleo atómico, la explosión de artefactos y los efectos nucleares radiactivos, las epidemias, los efectos de la contaminación y los desastres naturales, los efectos de las radiaciones o cualquier otro caso fortuito o de fuerza mayor, así como sus consecuencias.

ARTÍCULO 4 - TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES

Si está en desacuerdo o insatisfecho con la ejecución de su contrato, le invitamos a ponerlo en conocimiento de MIMAT escribiendo a reclamation@meetch.io o escribiendo a MIMAT - Service Réclamations - 15 rue des halles - 75001 PARIS para las garantías de seguro que se indican a continuación:

- ✔ Cancelación
- ✔ Gastos de interrupción de la estancia

Si no está satisfecho con la respuesta que recibe, puede escribir a:

CMAM
Service Réclamation
22 rue Nève, C.S. 40056
BAR LE DUC CEDEX

CMAM acusará recibo de su carta en un plazo de 15 días laborables. Se tramitará en un plazo máximo de 2 meses.

Si el desacuerdo persiste, puede remitir el asunto a la *Médiation de l'Assurance* (mediación de seguros) por correo a:

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

ARTÍCULO 5 - RECOGIDA DE DATOS

El Beneficiario reconoce estar informado de que el Asegurador trata sus datos personales de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos personales y, además

- que las respuestas a las preguntas formuladas son obligatorias y que, en caso de declaraciones falsas u omisiones, las consecuencias para él pueden ser la nulidad del contrato (artículo L 113-8 del Código de Seguros francés) o la reducción de la indemnización (artículo L 113-9 del Código de Seguros francés),

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

• Los datos recogidos y tratados se conservan durante el tiempo necesario para cumplir el contrato o la obligación legal. A continuación, estos datos se archivan según los plazos previstos por las disposiciones relativas a la prescripción.

• Los destinatarios de los datos que le conciernen son, dentro de los límites de sus atribuciones, los servicios del Asegurador encargados de la conclusión, gestión y ejecución del contrato de seguro y de las

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

garantías, sus delegados, agentes, socios, subcontratistas y reaseguradores en el marco del ejercicio de sus misiones.

- También puede transmitirse, si es necesario, a los organismos profesionales y a todas las personas que intervienen en el contrato, como abogados, peritos, funcionarios judiciales y ministeriales, curadores, tutores e investigadores.

- La información que le concierne también puede ser transmitida al Suscriptor, así como a todas las personas autorizadas como Terceros Autorizados (tribunales, árbitros, mediadores, ministerios competentes, autoridades de supervisión y control y todos los organismos públicos autorizados a recibirlos, así como a los servicios encargados del control, como los auditores legales, los auditores y los servicios encargados del control interno).

• En su calidad de entidad financiera, el Asegurador está sujeto a las obligaciones legales derivadas principalmente del Código Monetario y Financiero francés en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y, como tal, pone en marcha un proceso de seguimiento de los contratos que puede dar lugar a la elaboración de una declaración de sospecha o a una medida de congelación de activos.

Los datos y documentos relativos al Beneficiario se conservan durante un periodo de cinco (5) años a partir del cierre del contrato o de la finalización de la relación.

- Sus datos personales también podrán ser utilizados en el marco del tratamiento de la lucha contra el fraude en los seguros, lo que podrá dar lugar, en su caso, a la inscripción en una lista de personas con riesgo de fraude.

Esta inscripción puede dar lugar a una prolongación del examen del expediente, o incluso a la reducción o denegación del beneficio de un derecho, una prestación, un contrato o un servicio ofrecido.

En este contexto, los datos personales que le conciernen (o que conciernen a las personas que son parte o están interesadas en el contrato) pueden ser tratados por todas las personas autorizadas que trabajan en las entidades del Grupo Asegurador en el marco de la lucha contra el fraude. Estos datos también pueden estar destinados al personal autorizado de las organizaciones directamente afectadas por un fraude (otras organizaciones de seguros o intermediarios; autoridades judiciales, mediadores, árbitros, funcionarios judiciales, funcionarios ministeriales; organizaciones terceras autorizadas por una disposición legal y, en su caso, las víctimas del fraude o sus representantes).

En caso de alerta de fraude, los datos se conservan durante un máximo de seis (6) meses para calificar la alerta y luego se eliminan, a menos que la alerta resulte pertinente. En caso de una alerta pertinente, los datos se conservan hasta cinco (5) años desde el cierre del expediente de fraude, o hasta el final del procedimiento judicial y los plazos de prescripción aplicables.

En el caso de las personas inscritas en una lista de presuntos defraudadores, los datos que les conciernen se suprimen tras un periodo de 5 años a partir de la fecha de inscripción en dicha lista.

- En su calidad de Asegurador, está autorizado a tratar los datos relativos a las infracciones, las condenas y las medidas de seguridad, tanto en el momento de la suscripción del contrato como durante su ejecución o en el marco de la gestión de los litigios.

- Los datos personales también pueden ser utilizados por el Asegurador en el marco de los tratamientos que lleva a cabo y cuya finalidad es la investigación y el desarrollo para mejorar la calidad o la pertinencia de sus futuros productos de seguros y/o de sus ofertas de asistencia y servicios.

- Los datos personales que le conciernen pueden ser accesibles a algunos empleados o proveedores de servicios del Asegurador establecidos en países fuera de la Unión Europea.

• El Beneficiario tiene derecho a acceder, rectificar, suprimir y oponerse a los datos tratados, acreditando su identidad. También tiene derecho a pedir que se limite el uso de sus datos cuando ya no sean necesarios, o a

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

recuperar en un formato estructurado los datos que haya proporcionado cuando éstos sean necesarios para el contrato o cuando haya consentido el uso de dichos datos.

Tiene derecho a definir directrices sobre el destino de sus datos personales después de su muerte. Estas directivas, ya sean generales o específicas, se refieren a la conservación, supresión y comunicación de sus datos después de su muerte.

Estos derechos pueden ejercerse ante el Delegado de Protección de Datos del Asegurador:

- por correo: escribiendo a la siguiente dirección: Délégué représentant à la protection des données – CMAM - 22 rue Nève, C.S. 40056 – BAR LE DUC CEDEX

Después de haber presentado una solicitud al Delegado de la protección de datos y no haber obtenido satisfacción, podrá remitir el asunto a la CNIL (Comisión Nacional francés de la Informática y las Libertades).

ARTÍCULO 6 - SUBROGACIÓN

CMAM se subroga en la medida de la indemnización pagada y de los servicios prestados por él en los derechos y acciones del Beneficiario, frente a cualquier persona responsable de los hechos que motivaron su intervención. Cuando las prestaciones previstas en ejecución del convenio son cubiertas total o parcialmente por otra empresa o institución, CMAM se subroga en los derechos y acciones del beneficiario frente a esta empresa o institución.

ARTÍCULO 7 - PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

En virtud del artículo L 114-1 del Código de Seguros francés, toda acción derivada del presente contrato prescribe en dos años a partir del acontecimiento que la origina. Este plazo se amplía a diez años para la cobertura de fallecimiento, prescribiendo las acciones de los beneficiarios a más tardar treinta años después de este acontecimiento.

No obstante, este plazo sólo durará:

- en caso de reticencia, omisión, declaración falsa o inexacta sobre el riesgo incurrido, desde el día en que el Asegurador tuvo conocimiento de ello;
- en caso de siniestro, desde el día en que los interesados tuvieron conocimiento del mismo, si prueban que lo desconocían hasta entonces.

Cuando la acción del Asegurado contra el Asegurador se base en el recurso de un tercero, este plazo de prescripción sólo se computará a partir del día en que este tercero haya emprendido acciones legales contra el Asegurado o haya sido indemnizado por éste.

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

- el reconocimiento por parte del deudor del derecho de la persona contra la que prescribía (artículo 2240 del Código Civil francés);
- una reclamación judicial, incluso en un procedimiento sumario, hasta que se extinga el procedimiento. Lo mismo ocurre cuando se presenta ante un tribunal incompetente o cuando el acto de presentación ante el tribunal se anula por un defecto de procedimiento (artículos 2241 y 2242 del Código Civil francés). La interrupción es nula si el demandante retira su demanda o deja caducar el procedimiento, o si su demanda es rechazada definitivamente (artículo 2243 del Código Civil francés);
- una medida cautelar adoptada en aplicación del Código de Procedimientos de Ejecución Civil francés o un acto de ejecución forzosa (artículo 2244 del Código Civil francés).

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

Se recuerda que:

La interpelación hecha a uno de los deudores solidarios por demanda judicial o por acto de ejecución forzosa o el reconocimiento por parte del deudor del derecho de aquel contra el que prescribía interrumpe el plazo de prescripción contra todos los demás, incluso contra sus herederos.
En cambio, la interpelación realizada a uno de los herederos de un deudor solidario o el reconocimiento de éste no interrumpe el plazo de prescripción con respecto a los demás coherederos, incluso en el caso de un crédito hipotecario, si la obligación es divisible. Esta interpelación o reconocimiento interrumpe el plazo de prescripción, con respecto a los demás codeudores, sólo por la parte de la que responde este heredero.

Para interrumpir la prescripción por el conjunto, respecto a los demás codeudores, es necesario interpelar a todos los herederos del deudor fallecido o el reconocimiento de todos estos herederos (artículo 2245 del Código Civil francés).
La interpelación realizada al deudor principal o su reconocimiento interrumpe el plazo de prescripción contra el avalista (artículo 2246 del Código Civil francés).

El plazo de prescripción también puede interrumpirse por:
- el nombramiento de un perito a raíz de un siniestro;
- el envío de una carta certificada con acuse de recibo (dirigida por el Asegurador al Asegurado en relación con la acción de pago de la prima, y dirigida por el Asegurado al Asegurador en relación con la liquidación del siniestro).

ARTÍCULO 8 - RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Cualquier controversia que surja entre el Asegurador y el Beneficiario en relación con la determinación y el pago de las prestaciones será sometida por la parte más diligente, a falta de resolución amistosa, al tribunal competente del domicilio del Beneficiario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo R 114-1 del Código de Seguros francés.

ARTÍCULO 9 - DECLARACIONES FALSAS

Cuando cambian el objeto del riesgo o reducen nuestra opinión sobre él:

- **Cualquier reticencia o declaración intencionadamente falsa por su parte dará lugar a la nulidad del contrato. Las primas pagadas siguen siendo de nuestra propiedad y tendremos derecho a exigir el pago de las primas adeudadas, según lo dispuesto en el artículo L 113.8 del Código de Seguros francés.**
- **Cualquier omisión o declaración inexacta por su parte, cuya mala fe no quede demostrada, dará lugar a la anulación del contrato 10 días después de la notificación que se le enviará por carta certificada y/o a la aplicación de la reducción de las indemnizaciones del Código de Seguros francés prevista en el artículo L 113.9.**

ARTÍCULO 10 - AUTORIDAD DE CONTROL

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

La autoridad responsable de la supervisión de CMAM es la *Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution* (ACPR) - 4, place de Budapest - CS 92 459 - 75 436 Paris Cedex 9.

LA CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES *- Mutualidad de seguros con cotizaciones variables contra accidentes y otros riesgos diversos. Empresa privada que se rige por el código de seguros. Sede social situada en 22 rue Nève, C.S. 40056 - BAR LE DUC CEDEX, número de autorización ACPR 04170403, número SIREN 311 765 305.*

NOTA INFORMATIVA
MIMAT GROUPE OUVERT MULTIRISQUE n°9853
[MIMAT GRUPO ABIERTO MULTIRRIESGO n°9853]

CÓMO CONTACTAR CON NUESTRO SERVICIO DE ASISTENCIA
MUTUAIDE ASSISTANCE
126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX
7 días a la semana - 24 horas al día

- **por teléfono desde Francia: 01.48.82.63.35**
  (Llamada gratuita, el coste depende del operador, la llamada puede ser grabada)
- **por teléfono desde el extranjero: +33.1. 48.82.63.35 precedido del prefijo internacional** (Llamada gratuita, el coste depende del operador, la llamada puede ser grabada)
- **por fax: 01.45.16.63.92**
- **por correo electrónico: voyage@mutuaide.fr**

Para que podamos atenderle de la mejor manera posible, recuerde tener a mano la siguiente información, que se le pedirá cuando llame por teléfono:

- Su número de contrato,
- Su nombre completo,
- Su domicilio,
- El país o localidad en el que se encuentra en el momento de la llamada,
- La dirección exacta (número, calle, hotel, etc.),
- El número de teléfono donde podemos localizarle,
- El tipo de problema.

En la primera llamada, se le dará un número de expediente. Facilite este número en todas las gestiones posteriores con nuestro Servicio de Asistencia.

NOTA INFORMATIVA
MIMAT GROUPE OUVERT MULTIRISQUE n°9853
[MIMAT GRUPO ABIERTO MULTIRRIESGO n°9853]

CÓMO CONTACTAR CON NUESTRO DEPARTAMENTO DE SEGUROS

MIMAT – Service Assurance
15, rue des Halles – 75001 Paris
De lunes a viernes de 9:00 a 12:00 y de 14:00 a 16:30

Le invitamos a informar de su siniestro en: remboursement.mimat.upcover.fr
En caso de dificultades, le invitamos a utilizar los dos métodos de contacto que figuran a continuación, con el fin de optimizar el tratamiento de su expediente:

- **por chat directamente en el sitio web: www.mimat.fr**
- **por correo electrónico:** contact@mimat.fr
- **por correo: MIMAT –** 15 rue des Halles 75001 Paris

Recuerde facilitar la siguiente información, que se le pedirá cuando llame por teléfono:

- Su número de contrato,
- Su nombre y apellido,
- Su domicilio,
- El número de teléfono donde podemos localizarle,
- El motivo de su declaración.

Se le dará un número de expediente. Facilite este número en todas las gestiones posteriores con nuestro Departamento de Seguros.

TABLA DE GARANTÍAS

GARANTÍAS DEL SEGURO	LÍMITES
1 / RETRASO EN EL TRANSPORTE (A)	(A) Indemnización de 50€ por hora de retraso para retrasos superiores a 3 horas / Máximo 250€ por persona
2 / EQUIPAJE (B)	(B) 2.000€ por persona
✓ **Objetos de valor** (B1)	(B1) 50% del importe de la garantía, por persona
✓ **Retraso en la entrega** (más de 48 horas) (B2)	(B2) Indemnización de 150€ por persona
GARANTÍAS DE ASISTENCIA	**LÍMITES**
1 / ASISTENCIA PARA LA REPATRIACIÓN	
- **Teleconsulta previa a la salida** (A)	(A) 1 llamada
- **Repatriación o transporte sanitario (incluso en caso de epidemia o pandemia)** (B)	(B) Gastos reales
- **Repatriación de menores de 16 años** (C)	(C) Billete de ida y vuelta *
- **Visita de un familiar** (D)	(D) Billete de ida y vuelta * + Gastos de hotel de 80€ por noche / Máximo 10 noches
- **Prolongación del viaje** (E)	(E) Gastos de hotel de 150€ por persona y noche / Máximo 14 noches
- **Gastos médicos fuera del país de residencia, incluso en caso de epidemia o pandemia** (F) ✓ Atención odontológica (F1)	(F) 300.000€ (F1) 300€
- **Repatriación del cuerpo** ✓ Repatriación del cuerpo (G1) ✓ Gastos funerarios necesarios para el transporte (G2)	(G1) Gastos reales (G2) 2.300€
- **Trámites de defunción** (H)	(H) Billete de ida y vuelta * + Gastos de hotel 100€ por noche / Máximo 3 noches
- **Vuelta anticipada** (I)	(I) Billete de vuelta *

- **Imposibilidad de retorno** (J)	(J) Máximo 1.000€ por persona y máximo 50.000€ + Gastos de hotel de 80€ por noche / Máximo 14 noches
- **Gastos de hotel por sufrir una cuarentena** (K)	(K) Gastos de hotel de 80€ por noche / Máximo 14 noches
- **Enfermedad o accidente de uno de un hijo menor o discapacitado (en casa)** (L)	(L) Gastos de transporte
- **Asistencia jurídica en el extranjero** ✓ Pago anticipado de la fianza (M1) ✓ Pago de honorarios de abogados (M2)	 (M1) 15.000€ (M2) 3.000€
- **Gastos de búsqueda y rescate** (N)	(N) 5.000€ por persona / Máximo 25.000€ por evento
- **Anticipo de efectivo (sólo en el extranjero)** (O)	(O) 1.500€
- **Pago de una línea telefónica local** (P)	(P) Hasta 80€
- **Apoyo psicológico por situación de cuarentena** (Q)	(Q) 6 citas por evento
- **Maleta de emergencia** (R)	(R) Máximo 100€ por persona y Máximo 350€ por familia
2 / ASISTENCIA PERSONAL COMPLEMENTARIA	
- **Envío de medicamentos** (a)	(a) Gastos de envío
- **Envío de compras domésticas** (b)	(b) Máximo 15 días, 1 envío por semana
- **Ayuda doméstica** (c)	(c) En caso de inmovilización en el domicilio superior a 5 días u hospitalización superior a 2 días: 25 horas repartidas en 4 semanas
- **Cuidado de niños** (d)	(d) Gastos reales / Máximo 20 horas
- **Apoyo educativo para menores de 18 años** (e)	(e) 8 horas por semana durante un máximo de 2 semanas
- **Cuidado de animales de compañía** (f)	(f) 200€
3 / ASISTENCIA AL VEHÍCULO	
- **Asistencia en carretera / remolque** (A)	(A) 200€

* Viaje en tren en 1ª clase o en avión en clase turista

ARTÍCULO 1: DEFINICIONES Y APLICACIÓN

Nosotros, el Asegurador
MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA con capital de 12.558.240€ – Empresa regida por el Código de Seguros francés - Sometida a la supervisión de la *Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution* (ACPR) – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

Lesiones corporales graves
Deterioro súbito de la salud resultante de la acción repentina de una causa externa no intencionada por parte de la víctima, establecida por una autoridad médica competente, que da lugar a la prescripción de medicamentos para el paciente y que implica el cese de toda actividad profesional o de otro tipo.

Asegurado
Individuo o grupo debidamente asegurado en virtud del presente contrato y denominado en lo sucesivo "usted".

Atentado
Cualquier acto de violencia, que constituya un ataque criminal o ilegal contra personas y/o bienes en el país en el que se encuentra, que tenga como objetivo alterar gravemente el orden público mediante la intimidación y el terror y que sea cubierto por los medios de comunicación.
Este "atentado" debe ser registrado por el Ministerio francés de Asuntos Exteriores o el Ministerio del Interior.
Si se producen varios atentados el mismo día, en el mismo país, y si las autoridades lo consideran como una única acción coordinada, este hecho se considerará como un único evento.

Equipaje
Bolsas de viaje, maletas, baúles y su contenido, excluida la ropa que lleve puesta.

Herida
Deterioro súbito de la salud resultante de la acción repentina de una causa externa no intencionada por parte de la víctima, establecida por una autoridad médica competente.

Desastre natural
Intensidad anormal de un agente natural no causado por la intervención humana. Un fenómeno, como un terremoto, una erupción volcánica, un maremoto, una inundación o un desastre natural, causado por la intensidad anormal de un agente natural, y reconocido como tal por las autoridades públicas.

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

Definición de asistencia personal
La asistencia personal incluye todos los servicios prestados en caso de enfermedad, lesión o fallecimiento de las personas aseguradas durante un viaje asegurado.

Definición de asistencia al vehículo
La asistencia al vehículo incluye todos los servicios prestados tras la inmovilización o privación del vehículo asegurado como consecuencia de un evento asegurado.

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

Duración de las garantías
El periodo de validez de las otras garantías corresponde a las fechas del viaje indicadas en la factura emitida por el operador turístico, con una duración máxima de 90 días consecutivos.

Domicilio
Se considera domicilio el lugar de residencia principal y habitual en Francia, en los departamentos y territorios franceses de ultramar (DOM-ROM COM) y colectividades sui generis o en Europa. En caso de litigio, el domicilio fiscal constituye el domicilio.

DROM
DROM se refiere a los Departamentos y Regiones de Ultramar, es decir, Guadalupe, Martinica, Guayana Francesa, Reunión y Mayotte.

DOM-ROM, COM y colectividades sui generis
Guadalupe; Martinica, Guayana Francesa, Reunión, Polinesia Francesa, San Pedro y Miquelón, Wallis y Futuna, Mayotte, San Martín, San Bartolomé, Nueva Caledonia.

Epidemia
Incidencia anormalmente alta de una enfermedad durante un período y en una región determinados.

Artículos de primera necesidad
Ropa y artículos de aseo para ayudarle a hacer frente temporalmente a la indisponibilidad de sus efectos personales.

Extranjero
Cualquier país fuera de su país de residencia.

Europa
Por Europa se entienden los siguientes países: Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Hungría, Grecia, Irlanda, Italia y las Islas, Liechtenstein, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía y Suecia.

Eventos cubiertos por el seguro
- Retrasos en el transporte,
- Robo, destrucción, pérdida de equipaje, retraso en la entrega del equipaje.

Eventos cubiertos para la asistencia personal
Enfermedad, lesión o fallecimiento durante un viaje asegurado.

Eventos cubiertos para la asistencia al vehículo
Avería y accidente.

Prestación de los servicios
Las prestaciones garantizadas por este acuerdo sólo pueden activarse con el acuerdo previo de MUTUAIDE ASSISTANCE. En consecuencia, ningún gasto realizado por los Asegurados por cuenta propia podrá ser reembolsado por MUTUAIDE ASSISTANCE.

Franquicia
Parte que el Asegurado debe pagar en virtud del contrato en caso de indemnización tras un siniestro. La franquicia puede expresarse en una cantidad, un porcentaje, un día, una hora o un kilómetro.

Grupo
Todos los participantes en el mismo formulario de inscripción de viaje.

Enfermedad
Deterioro repentino e imprevisible de la salud establecido por una autoridad médica competente.

Enfermedad grave
Deterioro repentino e imprevisible de la salud establecido por una autoridad médica competente, que da lugar a la prescripción de medicamentos para el paciente y que implica el cese de toda actividad profesional o de otro tipo.

Máximo por evento
Cuando se cubra a varios asegurados que sean víctimas de un mismo evento y que estén asegurados en las mismas condiciones especiales, la cobertura se limitará al importe máximo previsto en esta garantía, cualquiera que sea el número de víctimas. En consecuencia, la indemnización se reducirá y se pagará en proporción al número de víctimas.

Miembros de la familia
Su cónyuge legal o de hecho o cualquier persona vinculada a usted por una unión civil, sus ascendientes o descendientes o los de su cónyuge, sus suegros, suegras, hermanos, hermanas, incluidos los hijos del cónyuge o pareja de hecho de uno de sus ascendientes directos, cuñados, cuñadas, yernos, nueras o los de su cónyuge. Deben estar domiciliados en el mismo país que usted, salvo que se estipule lo contrario en el contrato.

Organización
Nosotros realizamos las gestiones necesarias para que pueda acceder a la prestación.

Cobertura
Nosotros financiamos la prestación.

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

Objetos de valor
Perlas, joyas, relojes, pieles, equipos y accesorios de reproducción de sonido y/o imagen, escopetas de caza, equipos de pesca, ordenadores portátiles, etc.

Pandemia
Epidemia que se extiende por una zona extensa, atravesando fronteras y que es designada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y/o por las autoridades gubernamentales locales competentes del país donde se produjo el siniestro.

Cuarentena
Aislamiento de la persona, en caso de sospecha o confirmación de la enfermedad, decidido por una autoridad local competente, para evitar el riesgo de propagación de la enfermedad en el contexto de una epidemia o pandemia.

Siniestro
Evento de carácter aleatorio que desencadena la cobertura de este contrato.

Territorialidad
Mundo entero.

Vehículo cubierto (en el marco de la asistencia al vehículo)
El vehículo, del que usted es propietario, que utiliza para desplazarse desde su domicilio hasta el lugar de destino, durante la duración del viaje asegurado y de regreso hasta su domicilio al final de su viaje.

ARTÍCULO 2 – DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA DEL SEGURO

1/ RETRASO EN EL TRANSPORTE

Si sufre un retraso de más de 3 horas con respecto a la hora indicada en su contrato de venta, le reembolsaremos una cantidad fija hasta el importe indicado en el Cuadro de prestaciones.

La indemnización es acumulativa si el retraso se produce en el viaje de ida, en el de vuelta o en un trayecto durante el viaje.

CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA

La garantía es válida a condición de que se haya efectuado el viaje asegurado.

Esta garantía se aplica a los viajes de ida y/o vuelta en :
- vuelos regulares, trenes, barcos de compañías cuyos horarios estén publicados,
- vuelos chárter de ida cuyos horarios se indican en el billete de vuelo de ida,
- vuelos chárter de ida y vuelta: hora de confirmación del vuelo facilitada por la agencia de viajes.

En caso de litigio, la "GUÍA ABC WORLD AIRWAYS" se considera el documento de referencia para determinar los horarios de los vuelos y las conexiones.

¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Usted debe:

- Notificarlo a nuestro Departamento de Seguros tan pronto como regrese en un plazo máximo de 15 días después de su regreso. Si no respeta este plazo y sufrimos un perjuicio, perderá todo derecho a indemnización.

- Facilitar a nuestro Departamento de Seguros:
- Billetes y su factura de compra, talón de la tarjeta de embarque,
- - un certificado de retraso redactado y sellado por la empresa de transporte o su representante. Este certificado debe incluir la hora prevista de llegada a su destino, la hora real de llegada y debe estar a su nombre si no puede presentar la tarjeta de embarque o una prueba de su presencia a bordo.
- - Cualquier otra prueba que se le pida.

IMPORTANTE:
Si incumple las obligaciones enumeradas anteriormente, será imposible determinar la veracidad del retraso en el transporte y, por tanto, no tendrá derecho a indemnización. Además, si realiza a sabiendas una declaración falsa o utiliza medios fraudulentos o documentos inexactos, se verá privado de todo derecho a indemnización.

QUEDA EXCLUIDO

Además de las exclusiones comunes a todas las garantías, también quedan excluidos los retrasos debidos:

- **A condiciones meteorológicas,**
- **A un estado de guerra civil o guerra extranjera en el país de salida, tránsito o llegada del vuelo asegurado,**
- **A su negativa a embarcar en el vuelo inicialmente previsto por la organización autorizada,**
- **A su negativa a utilizar el transporte asegurado,**

- **A vuelos que no haya confirmado previamente;**
- **A la cancelación del viaje para el que se había confirmado su reserva, por cualquier motivo,**
- **A la no admisión al vuelo por no haber facturado en el plazo previsto o por no haber facturado su equipaje y/o no haberse presentado al embarque,**
- **A una decisión de las autoridades aeroportuarias, las autoridades de aviación civil u otras autoridades de modificar los horarios de salida más de 24 horas antes de la fecha de viaje de ida o de vuelta que figura en su billete.**

Nos corresponde a nosotros probar que el retraso en el transporte es consecuencia de uno de los eventos enumerados anteriormente, salvo en caso de guerra extranjera en el que, en aplicación de las disposiciones del Código de Seguros francés, le corresponde a usted probar que el retraso en el transporte es consecuencia de un evento que no sea un evento de guerra extranjera.

2/ EQUIPAJE

Cubrimos, hasta el importe indicado en el Cuadro de prestaciones, su equipaje, objetos y efectos personales que lleve o adquiridos durante su viaje, fuera de su lugar de residencia principal o secundario en caso de:

- robo,
- destrucción total o parcial,
- pérdida durante el tránsito por una empresa de transporte.

RETRASO EN LA ENTREGA DE SU EQUIPAJE

Si no le devuelven su equipaje personal en el aeropuerto de destino (en el viaje de ida) y si se lo devuelven con más de 48 horas de retraso, le reembolsaremos, previa presentación de justificantes, los artículos de primera necesidad hasta el importe indicado en el Cuadro de prestaciones.

Sin embargo, no se puede combinar esta prestación con las demás prestaciones de la garantía EQUIPAJE.

¿CUÁLES SON LOS LÍMITES DE NUESTRA GARANTÍA?

En el caso de objetos de valor, el reembolso no podrá superar en ningún caso el importe indicado en el Cuadro de prestaciones.

Además, los objetos enumerados anteriormente sólo están cubiertos contra los robos que hayan sido identificados y debidamente denunciados como tales a una autoridad competente (policía, gendarmería, empresa de transporte, comisario de abordo, etc.).

- El robo de joyas está cubierto ÚNICAMENTE cuando estén depositadas en una caja de seguridad o cuando usted las lleve puestas.
- El robo de cualquier equipo de reproducción de sonido y/o imagen y sus accesorios está cubierto SÓLO cuando estén depositados en una caja de seguridad o cuando usted los lleve puestos.

Si utiliza un vehículo privado, el riesgo de robo está cubierto siempre que su equipaje y efectos personales estén guardados en el maletero del vehículo y fuera del alcance de la vista. Sólo está cubierto el robo con allanamiento.

Si el vehículo está aparcado en la vía pública, la cobertura sólo se aplica entre las 7.00 y las 22.00 horas.

QUEDA EXCLUIDO

Además de las exclusiones comunes a todas las coberturas, también están excluidos:

- **El robo de equipaje, efectos personales y objetos dejados sin vigilancia en un lugar público o almacenados en locales compartidos por varias personas,**
- **El robo de cualquier equipo de reproducción de sonido y/o imagen y sus accesorios si no han sido depositados en una caja de seguridad cerrada con llave cuando no se utilizan, lo que significa que este equipo no está cubierto cuando se confía a una empresa de transporte de cualquier tipo (aéreo, marítimo, ferroviario, por carretera, etc.),**
- **El olvido, pérdida (salvo por una empresa de transporte) o cambio,**
- **El robo sin allanamiento debidamente registrado y denunciado por una autoridad (policía, gendarmería, empresa de transporte, comisario de abordo, etc.),**
- **Los daños accidentales debidos a la fuga de líquidos, sustancias grasas, colorantes o corrosivas contenidas en su equipaje,**
- **La confiscación de la mercancía por las autoridades (aduanas, policía),**
- **Los daños causados por polillas y/o roedores, así como quemaduras producidas por cigarrillos o una fuente de calor no incandescente,**
- **El robo cometido en cualquier vehículo que no disponga de maletero,**
- **Las colecciones y muestras de los representantes de ventas,**
- **El robo, pérdida, omisión o deterioro de dinero en efectivo, documentos, libros, billetes y tarjetas de crédito,**
- **El olvido, pérdida o deterioro de documentos oficiales: pasaporte, tarjeta de identidad o residencia, permiso de circulación y permiso de conducir,**
- **El robo de joyas si no se han depositado en una caja de seguridad cerrada con llave cuando no se llevan puestas, lo que significa que las joyas no están cubiertas cuando se confían a una empresa de transporte, sea cual sea el tipo (aéreo, marítimo, ferroviario, por carretera, etc.),**
- **La rotura de objetos frágiles como porcelana, cristal, marfil, cerámica o mármol,**
- **Los daños indirectos como depreciación y pérdida de uso,**
- **Los siguientes objetos: prótesis, equipos de cualquier tipo, remolques, títulos de crédito, cuadros, gafas, lentes de contacto, llaves de cualquier tipo, documentos grabados en cintas o películas, así como equipos profesionales, teléfonos móviles, instrumentos musicales, productos alimenticios, encendedores, bolígrafos, cigarrillos, alcohol, obras de arte, productos de belleza y películas fotográficas.**

¿A CUÁNTO ASCIENDE LA INDEMNIZACIÓN?

El importe indicado en el Cuadro de prestaciones constituye el reembolso máximo para todos los siniestros ocurridos durante el periodo de cobertura.

¿CÓMO SE CALCULA LA INDEMNIZACIÓN?

En caso de destrucción total o parcial, o en caso de pérdida durante el transporte por una empresa de transportes, se le reembolsará, previa presentación de pruebas y sobre la base del valor de sustitución por objetos equivalentes de la misma naturaleza, menos la obsolescencia.

Durante el primer año a partir de la fecha de compra, el importe reembolsado será igual al valor de compra del equipaje o del objeto de valor. El año siguiente, el importe reembolsado se calculará al 75% del precio de compra. En los años posteriores, el valor se reducirá un 10% más.

En caso de robo, el reembolso se efectuará sobre la base de pruebas documentales y del valor de reposición como nuevo de objetos equivalentes del mismo tipo.

En ningún caso se aplicará la regla del capital proporcional prevista en el artículo L.121-5 del Código de Seguros francés.

Nuestro reembolso se efectuará previa deducción de cualquier reembolso obtenido de la empresa de transportes y de la franquicia.

¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

El siniestro debe comunicarse a MIMAT - Departamento de Seguros en el plazo de cinco días hábiles, salvo caso fortuito o de fuerza mayor; si no se cumple este plazo y sufrimos un perjuicio por ello, perderá todo derecho a indemnización.

La reclamación debe ir acompañada de la siguiente información:

- ✓ una denuncia presentada en caso de robo o de una declaración de robo efectuada ante una autoridad competente (policía, gendarmería, empresa de transporte, comisario de abordo, etc.) en caso de robo durante el viaje o de pérdida por una empresa de transporte;

- ✓ el informe de pérdida o destrucción redactado ante el transportista (marítimo, aéreo, ferroviario, por carretera) cuando el equipaje o los objetos se hayan perdido, dañado o robado mientras estaban bajo la custodia legal del transportista.

- ✓ la copia de la lista de objetos declarados dañados o robados, entregada al transportista,

- ✓ la carta de reembolso de la compañía aérea o de transporte en la que conste la indemnización que se le ha abonado,

- ✓ el justificante de compra original de los artículos dañados o robados,

- ✓ En caso de retraso en la entrega, el parte de irregularidad redactado por el transportista y el albarán de entrega del equipaje indicando la fecha y hora de entrega.

Si no presenta estos documentos, perderá el derecho a la indemnización.
Las sumas aseguradas no pueden considerarse como prueba del valor de los bienes cuya indemnización reclama, ni como prueba de la existencia de estos bienes.
Usted está obligado a probar, por todos los medios a su alcance y mediante los documentos que obren en su poder, la existencia y el valor de estos bienes en el momento del siniestro, así como la importancia de los daños.
Si, a modo de justificación, utiliza a sabiendas documentos inexactos o medios fraudulentos o realiza declaraciones inexactas o engañosas, perderá todo derecho a indemnización, sin perjuicio de las acciones legales que podamos emprender entonces contra usted.

¿QUÉ OCURRE SI RECUPERA TODO O PARTE DE SU EQUIPAJE, OBJETOS O EFECTOS PERSONALES?

Deberá notificarlo inmediatamente a MIMAT - SERVICE ASSURANCE por carta certificada, en cuanto tenga conocimiento de ello:

- si aún no le hemos abonado la indemnización, deberá recuperar dichos equipajes, objetos o efectos personales; en ese caso, sólo seremos responsables del pago de los posibles daños o faltas.

- si ya le hemos indemnizado, puede optar en un plazo de 15 días por:

  - ✓ Renunciar a recuperar dichos equipajes, objetos o efectos personales,
  - ✓ Quedarse con su equipaje, objetos o efectos personales a cambio del reembolso de la indemnización que usted haya percibido menos la parte correspondiente a los daños o pérdidas.

Si no ha hecho su elección en un plazo de 15 días, consideraremos que ha optado por renunciar a sus bienes.

ARTÍCULO 3 - DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA DE ASISTENCIA PERSONAL

TELECONSULTA PREVIA A LA SALIDA

Puede ponerse en contacto con nosotros 24 horas al día, 7 días a la semana, antes de su viaje, para cualquier información que pueda necesitar para ayudarle a organizar su viaje y asegurarse de que transcurre sin contratiempos.
La información se refiere a los siguientes ámbitos.

Información sanitaria: Salud, Higiene, Vacunas, Precauciones, Principales hospitales, Consejos para las mujeres, Diferencias horarias, Viajar con animales.

También estamos a su disposición para cualquier información que pueda necesitar si viaja en el contexto de una Epidemia o Pandemia. En caso necesario, le pondremos en contacto con uno de nuestros médicos.

La información se facilita por teléfono y no se confirma por escrito ni se envía por correo.

Los servicios de información se prestan entre las 8.00 y las 19.00 horas y en el plazo normalmente necesario para satisfacer la solicitud.

No obstante, sea cual sea la hora de la llamada, tomaremos nota de sus solicitudes y de sus datos de contacto para poder volver a llamarle y ofrecerle las respuestas que necesite.

REPATRIACIÓN O TRANSPORTE SANITARIO

Si usted resulta herido o sufre una enfermedad, incluso en caso de Epidemia o Pandemia, durante un viaje asegurado, organizamos y pagamos su repatriación a su domicilio o a un hospital cercano a su domicilio.

Sólo se tienen en cuenta los requisitos médicos a la hora de decidir la fecha de repatriación, la elección del medio de transporte o el lugar de hospitalización.

La decisión de repatriación la toma nuestro asesor médico, previa consulta con el médico que le atiende ocasionalmente y, si es necesario, con el médico de cabecera.

En el momento de su repatriación, y por consejo de nuestro asesor médico, organizamos y pagamos el transporte de un acompañante.

Cualquier rechazo de la solución propuesta por nuestro equipo médico dará lugar a la anulación de la cobertura de asistencia personal.

REPATRIACIÓN DE MENORES DE 16 AÑOS

Si está enfermo o herido y nadie puede hacerse cargo de sus hijos menores de 16 años, organizaremos y pagaremos el viaje de ida y vuelta en tren en 1ª clase o en avión en clase turista de una persona de su elección o de uno de nuestros acompañantes para llevarlos de vuelta a su domicilio o al domicilio de un miembro de su familia.

VISITA DE UN FAMILIAR

Si usted es hospitalizado en el lugar de destino por decisión de nuestro equipo médico, antes de su repatriación sanitaria, por un periodo superior a 5 días, organizamos y pagamos el transporte de ida y vuelta en tren en 1ª clase o avión en clase turista de un miembro de su familia que resida en el mismo país que usted, así como sus gastos de alojamiento (habitación, desayuno) para que pueda visitarle en el hospital.

Cubrimos los gastos de alojamiento hasta el importe indicado en el Cuadro de prestaciones.

Los gastos de comida u otros gastos corren a cargo de esta persona en todos los casos.

PROLONGACIÓN DEL VIAJE

Si usted es hospitalizado durante un viaje asegurado y nuestros médicos juzgan que esta hospitalización es necesaria más allá de su fecha inicial de regreso.

Cubriremos los gastos de alojamiento (habitación y desayuno) de los miembros de su familia beneficiarios o de un acompañante asegurado para que esté con usted, hasta el importe indicado en el Cuadro de prestaciones.

Para la concesión de esta cobertura sólo se tienen en cuenta los requisitos médicos.

Los gastos de comida u otros corren a cargo de esta persona en todos los casos.

Esta prestación no es acumulable con la prestación "Visita de un familiar".

GASTOS MÉDICOS (FUERA DEL PAÍS DE RESIDENCIA)

Cuando se haya incurrido en gastos médicos (incluso en caso de enfermedad vinculada a una Epidemia o Pandemia) con nuestro acuerdo previo, le reembolsaremos la parte de dichos gastos que no haya sido cubierta por las organizaciones aseguradoras a las que esté afiliado.

Sólo intervendremos una vez que los reembolsos hayan sido efectuados por las organizaciones aseguradoras mencionadas, previa deducción de una franquicia, cuyo importe se indica en el Cuadro de prestaciones, y a reserva de la presentación del justificante original de reembolso de su organización aseguradora.

Este reembolso cubre los gastos definidos a continuación, siempre que se refieran a un tratamiento recibido por usted fuera de su país de residencia como consecuencia de una enfermedad o accidente ocurrido fuera de su país de residencia. En este caso, reembolsaremos el importe de los gastos incurridos hasta el importe máximo indicado en el Cuadro de prestaciones.

En caso de que el organismo asegurador al que usted cotiza no cubra los gastos médicos incurridos, le reembolsaremos los gastos incurridos hasta el importe indicado en el Cuadro de prestaciones, siempre que nos proporcione las facturas originales de los gastos médicos y el certificado de no reembolso emitido por el organismo asegurador.

Esta prestación cesa el día en que podemos repatriarle.

Tipo de gastos reembolsables (previo acuerdo):

- honorarios médicos,
- coste de los medicamentos prescritos por un médico o cirujano,
- gastos del transporte en ambulancia prescrito por un médico para el traslado al hospital más cercano y sólo en caso de denegación de cobertura por los organismos aseguradores,
- gastos de hospitalización siempre que sea imposible el traslado por decisión de los médicos de la Asistencia y tras recabar información del médico local (no están cubiertos los gastos de hospitalización incurridos a partir del día en que podamos repatriarle),
- gastos odontológicos de urgencia (hasta el importe indicado en el Cuadro de prestaciones, sin aplicación de franquicia)
- gastos de la prueba PCR, si es positiva

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

Podemos, dentro del límite de los importes de cobertura previstos anteriormente, anticipar los gastos de hospitalización que usted deba realizar fuera de su país de residencia, en las siguientes condiciones acumulativas:

- los médicos de MUTUAIDE ASSISTANCE deben juzgar, tras recabar información del médico local, que es imposible repatriarle inmediatamente a su país de residencia.
- el tratamiento al que se aplica el anticipo debe ser prescrito de acuerdo con los médicos de MUTUAIDE ASSISTANCE.
- usted o cualquier persona autorizada por usted deberá comprometerse formalmente, mediante la firma de un documento específico facilitado por MUTUAIDE ASSISTANCE en el momento de la puesta en marcha de la presente prestación:
    - a realizar las gestiones necesarias para que los gastos sean cubiertos por las entidades aseguradoras en un plazo de 15 días a partir de la fecha en la que MUTUAIDE ASSISTANCE le envíe la información necesaria para realizar dichas gestiones,
    - a reembolsar a MUTUAIDE ASSISTANCE las sumas recibidas a este respecto de las organizaciones aseguradoras en el plazo de una semana a partir de la recepción de dichas sumas.

Sólo nos haremos cargo de los gastos no cubiertos por los organismos aseguradores, hasta el límite del importe cubierto por la prestación “gastos médicos”. Deberá facilitarnos el certificado de no reembolso expedido por estos organismos aseguradores en el plazo de una semana a partir de su recepción.

Con el fin de preservar posteriormente nuestros derechos, nos reservamos el derecho de solicitarle a usted o a sus beneficiarios una carta de compromiso por la que se comprometan a realizar las gestiones necesarias ante los organismos de la Seguridad Social y a reembolsarnos las cantidades percibidas.

Si no realiza las gestiones necesarias para que los organismos aseguradores cubran los gastos en el plazo establecido, o si no presenta a MUTUAIDE ASSISTANCE en el plazo establecido el certificado de dichos organismos aseguradores en el que conste que los gastos no están cubiertos, no podrá reclamar en ningún caso la prestación de “gastos médicos” y deberá reembolsar todos los gastos de hospitalización adelantados por MUTUAIDE ASSISTANCE, que iniciará, en su caso, cualquier procedimiento de cobro cuyo coste correrá a su cargo.

REPATRIACIÓN DEL CUERPO

Si fallece durante un viaje asegurado, organizaremos la repatriación de su cuerpo hasta el lugar de inhumación en su país de residencia.

En este caso nos encargamos de:

- ✓ Los gastos de transporte del cuerpo,
- ✓ Los gastos relativos a los cuidados de conservación exigidos por la legislación aplicable,
- ✓ Los gastos directamente necesarios para el transporte del cuerpo (manipulación, disposiciones específicas de transporte, féretro) hasta el importe indicado en el Cuadro de prestaciones

TRÁMITES DE DEFUNCIÓN

Si la presencia in situ de un miembro de la familia o de un allegado del fallecido es indispensable para identificar el cuerpo y realizar los trámites de repatriación o incineración, organizaremos y sufragaremos un billete de ida y vuelta en tren en 1ª clase o en avión en clase turista, así como los gastos de alojamiento (habitación y desayuno) incurridos por cuenta de esta persona hasta el importe indicado en el Cuadro de prestaciones.

Todos los demás gastos corren a cargo de la familia del fallecido.

VUELTA ANTICIPADA

Si tiene que interrumpir prematuramente su viaje en los casos que se indican a continuación, nos haremos cargo de sus gastos de transporte adicionales y de los de los miembros beneficiarios de su familia o de una persona asegurada en virtud de este contrato, si los billetes de transporte previstos para su regreso y el de ellos no pueden utilizarse a causa de este hecho. Se sufragará el gasto de billetes de tren en 1ª clase o billetes de avión en clase turista.

Intervenimos en caso de:

- hospitalización de un miembro de su familia, tener que pagar a una persona para el cuidado de su hijo menor y/o discapacitado para que permanezca en su domicilio, o una persona para reemplazarle en el trabajo.
- fallecimiento de un miembro de su familia, tener que pagar a una persona para el cuidado de su hijo menor y/o discapacitado para que permanezca en su domicilio, o una persona para reemplazarle en el trabajo.
- un siniestro grave que afecte a su residencia principal en su país de residencia.

IMPOSIBILIDAD DE RETORNO

Su vuelo ha sido cancelado como consecuencia de las medidas adoptadas por el gobierno local o las compañías aéreas para restringir la circulación de personas en caso de Epidemia o Pandemia.
Si se ve obligado a prolongar su viaje, organizamos y pagamos los gastos de hotel (habitación y desayuno), así como los de los miembros beneficiarios de su familia o un acompañante asegurado, hasta el importe indicado en el Cuadro de prestaciones.

Organizamos y nos hacemos cargo de su repatriación a su domicilio, hasta el límite indicado en el Cuadro de prestaciones.

GASTOS DE HOTEL A CAUSA DE UNA CUARANTENA

Si se ve obligado a prolongar su viaje por haber sido puesto en cuarentena, organizaremos y pagaremos los gastos de hotel (habitación y desayuno), así como los de los miembros beneficiarios de su familia o un acompañante asegurado, hasta el importe indicado en el Cuadro de prestaciones.

ENFERMEDAD O ACCIDENTE DE UNO DE SUS HIJOS MENORES O DISCAPACITADO (EN CASA)

Uno de sus hijos, menor o discapacitado, que haya permanecido en su país de origen está gravemente enfermo o ha sufrido un accidente.

Nos haremos cargo de su transporte en ambulancia a un hospital adecuado a su estado de salud (la persona responsable del cuidado de los niños debe contar con su autorización por escrito) y de su regreso a su domicilio, hasta el límite indicado en el Cuadro de prestaciones.

ASISTENCIA JURÍDICA EN EL EXTRANJERO

Durante un viaje asegurado fuera de su país de residencia, usted puede ser procesado o encarcelado por incumplimiento o violación involuntaria de las leyes y reglamentos locales.
Adelantaremos la fianza exigida por las autoridades locales para permitir su libertad provisional, hasta el importe indicado en el Cuadro de garantías.

Este anticipo deberá reembolsarse en el plazo de un mes a partir de nuestra solicitud de reembolso. Si las autoridades del país le reembolsan la fianza antes de dicho plazo, deberá devolvérnosla inmediatamente.

Podemos reembolsarle, hasta el importe indicado en el Cuadro de garantías, los honorarios de los representantes legales a los que pueda tener que recurrir libremente si se inicia una acción judicial contra usted, siempre que los hechos que se le imputan no sean susceptibles de sanción penal en virtud de la legislación del país.

Esta cobertura no se aplica a los hechos relacionados con su actividad profesional ni a la custodia de un vehículo terrestre motorizado.

GASTOS DE BÚSQUEDA Y RESCATE

Nos haremos cargo, hasta el importe indicado en el Cuadro de prestaciones, de los gastos de búsqueda y rescate en el mar, en el desierto o en la montaña tras un evento que ponga en peligro su vida. Sólo se reembolsarán los gastos facturados por una empresa debidamente autorizada para estas actividades.

En ningún caso podemos sustituir a los organismos locales de socorro.

ANTICIPO DE EFECTIVO (SÓLO EN EL EXTRANJERO)

Durante un viaje cubierto fuera de su país de residencia, se produce la pérdida o el robo de sus medios de pago.

Previo certificado de robo o extravío expedido por las autoridades locales, podemos concederle un anticipo de fondos hasta el importe indicado en el Cuadro de garantías, contra un reconocimiento de deuda entregado a MUTUAIDE ASSISTANCE.

Este anticipo deberá reembolsarse a MUTUAIDE ASSISTANCE en un plazo de 30 días a partir de la puesta a disposición de los fondos.

En caso de impago, nos reservamos el derecho de iniciar los procedimientos de cobro necesarios.

PAGO DE UNA LÍNEA DE TELÉFONO LOCAL

Si está en cuarentena durante un viaje asegurado fuera de su país de residencia, cubriremos los gastos de puesta en servicio de una línea de teléfono local, hasta el límite indicado en el Cuadro de prestaciones.

APOYO PSICOLÓGICO IN SITU TRAS UNA CUARENTENA

En caso de un trastorno importante por la Cuarentena debido a una Epidemia o Pandemia, podemos, a petición suya, ponerle en contacto telefónico con un psicólogo durante el periodo de cuarentena, hasta el límite indicado en el Cuadro de Prestaciones. Estas citas son totalmente confidenciales.

Este asesoramiento no debe confundirse con el trabajo psicoterapéutico realizado en una consulta privada. En ningún caso, debido a la usencia física del llamante, este servicio puede sustituir a la psicoterapia.

MALETA DE EMERGENCIA

Si no dispone de suficientes efectos personales porque ha sido puesto en Cuarentena u hospitalizado como consecuencia de una Epidemia o Pandemia, nos haremos cargo de sus necesidades básicas hasta el importe indicado en el Cuadro de prestaciones, previa presentación de los justificantes.

ARTÍCULO 4 - DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA ADICIONAL DE ASISTENCIA PERSONAL

Si, durante su viaje, es víctima de una enfermedad o accidente que requiera hospitalización de urgencia durante más de 48 horas y repatriación, podemos proporcionarle servicios y prestaciones adicionales, siempre que nos lo solicite en las dos semanas siguientes a su regreso a casa.

Estos servicios sólo están disponibles en Francia y funcionan de lunes a sábado (excepto festivos) de 8.00 a 19.00 horas.

ENTREGA DE MEDICAMENTOS

Si se emite una receta que requiere la compra de medicamentos esenciales y usted no puede desplazarse, haremos todo lo necesario para encontrar, comprar y llevar a su domicilio dichos medicamentos, siempre que estén disponibles en las farmacias, junto con la receta que nos envíe.

Le adelantaremos el coste de los medicamentos, que usted nos reembolsará cuando se los llevemos. Nosotros pagaremos el servicio de entrega.

ENTREGA DE COMPRAS DOMÉSTICAS

Si no puede desplazarse fuera de su domicilio, organizaremos y sufragaremos los gastos de entrega de sus compras, en función de la disponibilidad local, hasta el límite establecido en el Cuadro de prestaciones.

AYUDA DOMÉSTICA

Si no puede realizar por sí mismo las tareas domésticas habituales, le buscaremos, designaremos y pagaremos un servicio doméstico, hasta el límite indicado en el Cuadro de prestaciones.

CUIDADO DE NIÑOS

Si tiene hijos menores de 16 años viviendo en casa:
Organizaremos y pagaremos su cuidado en su domicilio entre las 7.00 y las 19.00 horas, en función de la disponibilidad local, hasta la duración especificada en el Cuadro de prestaciones. Si no hay ningún familiar disponible, la persona responsable del cuidado de sus hijos podrá llevarlos al colegio o a la guardería y volver a recogerlos.

CUIDADO DE ANIMALES DE COMPAÑÍA

Si, como consecuencia de un accidente o una enfermedad, no puede quedarse con sus animales de compañía (perros y gatos), organizaremos y pagaremos, en función de la disponibilidad local, el coste de cuidar sus animales de compañía durante el periodo especificado en el Cuadro de prestaciones, siempre que hayan recibido las vacunas obligatorias.

APOYO EDUCATIVO PARA MENORES DE 18 AÑOS

Si, como consecuencia de un accidente o una enfermedad durante su viaje, su hijo menor de 18 años queda inmovilizado durante más de 15 días consecutivos, lo que conlleva el absentismo escolar de la misma duración, organizaremos y pagaremos clases particulares con un tutor, en función de la disponibilidad local, hasta el límite indicado en el Cuadro de prestaciones.

Nuestra cobertura se aplica desde el primer mes de inmovilización y durante el curso escolar en curso para los niños que cursen estudios primarios y secundarios (1er y 2º ciclo).

ARTÍCULO 5 - EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA PERSONAL Y ASISTENCIA PERSONAL ADICIONAL

No dan lugar a nuestra intervención:

- **Desplazamientos realizados con fines de diagnóstico y/o tratamiento,**
- **Gastos médicos y de hospitalización en el país de residencia,**
- **Embriaguez, suicidio o intento de suicidio y sus consecuencias,**
- **Cualquier mutilación deliberada por parte del Asegurado,**
- **Enfermedades o lesiones benignas que puedan tratarse localmente y/o que no impidan al Asegurado continuar su viaje,**
- **Embarazo, salvo complicación imprevisible, y en todo caso, embarazo más allá de la semana 36, interrupción voluntaria del embarazo, secuelas del parto,**
- **Convalecencia y enfermedades en tratamiento, aún no consolidadas y que impliquen un riesgo de agravamiento repentino,**
- **Enfermedades diagnosticadas anteriormente que hayan requerido hospitalización en los 6 meses anteriores a la fecha de salida del viaje,**
- **Eventos relacionados con tratamientos médicos o intervenciones quirúrgicas que no sean imprevistos, fortuitos o accidentales,**
- **Gastos de prótesis: ópticos, dentales, acústicas, funcionales, etc.**
- **Consecuencias de situaciones de riesgo de infección en un contexto epidémico que sean objeto de cuarentena, medidas preventivas o vigilancia específica por parte de las autoridades sanitarias internacionales y/o locales del**

país en el que se encuentre y/o de las autoridades sanitarias nacionales de su país de origen, salvo que se estipule lo contrario en la cobertura,
- **Gastos de tratamientos balnearios, tratamientos de belleza, vacunaciones y gastos relacionados,**
- **Temporadas en residencias de convalecencia y gastos derivados de las mismas,**
- **Rehabilitación, fisioterapia, tratamiento quiropráctico y gastos relacionados,**
- **Hospitalizaciones programadas**

ARTÍCULO 6 – DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA DE ASISTENCIA AL VEHÍCULO

ASISTENCIA EN CARRETERA / REMOLQUE

Si el vehículo asegurado queda inmovilizado como consecuencia de un siniestro asegurado nosotros organizamos y pagamos el desplazamiento del servicio mecánico al lugar del siniestro si el vehículo puede ser reparado allí, y si es necesario, el remolque del vehículo hasta el concesionario o taller más cercano al lugar de la inmovilización.

Los gastos de asistencia en carretera o remolcaje están cubiertos hasta el importe indicado en el Cuadro de prestaciones.

La asistencia en carretera o remolcaje en autopistas, circunvalaciones o autovías puede reembolsarse previa llamada telefónica al servicio de asistencia en las 48 horas siguientes al suceso y previa presentación de la factura original.

Los gastos de reparación del vehículo corren por su cuenta.

ARTÍCULO 7 – EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA AL VEHÍCULO

No dan lugar a nuestra intervención:

- **Los vehículos de dos ruedas, triciclos y cuadriciclos con una cilindrada inferior a 80 cm3,**
- **Los vehículos destinados al transporte de personas o mercancías por cuenta ajena,**
- **Los vehículos que transporten mercancías inflamables o explosivas, si no se ha cumplido la normativa para este tipo de actividad,**
- **Los vehículos y equipos comerciales de más de 3,5 toneladas,**
- **Los siniestros ocurridos en un vehículo que no esté asegurado,**
- **Los gastos de salvamento de las mercancías transportadas en el vehículo asegurado,**
- **Los gastos de carburante, seguro y peajes cuando se ponga a disposición un vehículo de alquiler,**
- **Las consecuencias de los daños sufridos por los vehículos durante el transporte marítimo,**
- **El envío de piezas de recambio que no estén disponibles en los mayoristas y concesionarios de la marca en Francia o si el fabricante interrumpe la producción,**
- **Las piezas de recambio y los gastos de reparación,**
- **Los derechos de aduana, peajes, tasas de aparcamiento, gastos de fuentes de energía (carburante, electricidad, GLP, etc.), los gastos de restaurante y hotel, salvo los especificados en el texto de la garantía,**
- **Las multas,**
- **Las consecuencias de una avería mecánica que afecte a un vehículo que no haya sido sometido a las reparaciones exigidas por la inspección técnica, o que presente una falta evidente de mantenimiento, o que sufra una avería mecánica conocida en el momento de la salida,**
- **Las consecuencias de la inmovilización del vehículo para su mantenimiento, inspección o revisión,**
- **Los gastos e intervenciones derivados de un pinchazo, un fallo de la fuente de energía (combustible, electricidad, GLP, etc.), un error en la fuente de energía (combustible, electricidad, GLP, etc.) o un fallo de la batería,**

- **La pérdida, el robo o la rotura de llaves,**
- **El robo de equipajes, equipos, mercancías y objetos diversos dejados en el vehículo, así como de accesorios del vehículo (en particular, radios),**
- **La inmovilización por heladas,**
- **Los daños resultantes de la participación en cualquier competición, motorizada o no (carrera, rally, etc.),**
- **Los daños resultantes del incumplimiento voluntario de la normativa de los países visitados, o de la práctica de actividades no autorizadas por las autoridades locales.**

Las consecuencias de guerras civiles o extranjeras, disturbios, actos de terrorismo, huelgas, piratería, explosiones de dispositivos y efectos nucleares o radiactivos, fenómenos climáticos como tormentas, huracanes e inundaciones.

ARTÍCULO 8 –EXCLUSIONES GENERALES

No dan lugar a nuestra intervención:

- **Los servicios que no hayan sido solicitados durante el viaje o que no hayan sido organizados por nosotros, o de acuerdo con nosotros, no dan derecho, a posteriori, a un reembolso o compensación,**
- **Los gastos de restauración, los gastos de hotel, excepto los especificados en el texto de las garantías,**
- **Los daños causados intencionadamente por el Asegurado y los derivados de su participación en un delito, una falta o una reyerta, salvo en caso de legítima defensa,**
- **El importe de condenas y sus consecuencias,**
- **El uso de narcóticos o drogas no prescritas médicamente,**
- **El estado de impregnación alcohólica,**
- **Los derechos de aduana,**
- **La participación en una competición o rally que dé derecho a una clasificación nacional o internacional organizada por una federación deportiva para la que se expida una licencia, así como el entrenamiento para dichas competiciones,**
- **La práctica, con carácter profesional, de cualquier deporte,**
- **La participación en competiciones o pruebas de resistencia o velocidad y sus pruebas preparatorias, a bordo de cualquier aparato de locomoción terrestre, acuático o aéreo,**
- **Las consecuencias del incumplimiento de las normas de seguridad reconocidas asociadas a la práctica de cualquier actividad deportiva de ocio,**
- **Los gastos ocasionados después del regreso del viaje o del vencimiento de la garantía,**
- **Los accidentes derivados de su participación, incluso como aficionado, en los siguientes deportes: deportes de motor (independientemente del vehículo de motor utilizado), deportes aéreos, alpinismo de alta montaña, bobsleigh, caza de animales peligrosos, hockey sobre hielo, skeleton, deportes de combate, espeleología, deportes de nieve con clasificación internacional, nacional o regional,**
- **El incumplimiento voluntario de la normativa del país visitado o práctica de actividades no autorizadas por las autoridades locales,**
- **Las prohibiciones oficiales, incautaciones o retenciones por parte de la fuerza pública,**
- **El uso por parte del Asegurado de dispositivos de navegación aérea,**
- **El uso de dispositivos de guerra, explosivos y armas de fuego,**
- **Los daños resultantes de una falta intencionada o dolosa del Beneficiario, de acuerdo con el artículo L.113-1 del Código de Seguros francés,**
- **El suicidio e intento de suicidio,**
- **Las epidemias y pandemias, salvo que se estipule lo contrario en la cobertura, la contaminación, los desastres naturales,**
- **La guerra civil o extranjera, los disturbios, las huelgas, los movimientos populares, los actos de terrorismo, la toma de rehenes,**

- **La desintegración del núcleo atómico o cualquier irradiación de una fuente de energía de naturaleza radiactiva.**

MUTUAIDE ASSISTANCE no será en ningún caso responsable de los fallos o retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones que sean consecuencia de fuerza mayor o de acontecimientos tales como la guerra civil o extranjera, los disturbios o movimientos populares, los cierres patronales, las huelgas, los atentados, los actos de terrorismo, la piratería, las tormentas y los huracanes, los terremotos, los ciclones, las erupciones volcánicas u otros cataclismos, la desintegración del núcleo atómico, la explosión de artefactos y los efectos nucleares radiactivos, las epidemias, los efectos de la contaminación y los desastres naturales, los efectos de las radiaciones o cualquier otro caso fortuito o de fuerza mayor, así como sus consecuencias.

ARTÍCULO 9 - NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Una llamada telefónica del Asegurado en el momento del siniestro permitirá poner en marcha los servicios de asistencia.

A partir de la recepción de la llamada, MUTUAIDE ASSISTANCE, tras verificar los derechos del asegurado, organiza y abona las prestaciones previstas en el presente contrato.

Para beneficiarse de una prestación, MUTUAIDE ASSISTANCE podrá pedir al Asegurado que justifique la condición que invoca y que presente, a su cargo, los documentos que acrediten este derecho.

El Asegurado deberá permitir a nuestros médicos el acceso a toda la información médica relativa a la persona por la que intervenimos. Esta información será tratada de conformidad con el secreto médico.

MUTUAIDE ASSISTANCE no puede en ningún caso sustituir a los servicios de urgencia locales e interviene dentro de los límites de los acuerdos dados por las autoridades locales, ni cubrir los gastos así ocasionados, a excepción de los gastos de transporte en ambulancia o taxi hasta el lugar más cercano donde puedan prestarse los cuidados apropiados, en caso de enfermedad leve o herida leve que no requiera ni repatriación ni transporte sanitario.

Las intervenciones de MUTUAIDE ASSISTANCE se llevan a cabo en el pleno respeto de las leyes y reglamentos nacionales e internacionales. Por lo tanto, están sujetas a la obtención de las autorizaciones necesarias de las autoridades competentes.

Cuando MUTUAIDE ASSISTANCE se haya hecho cargo del transporte de un Asegurado, éste deberá devolver el billete de vuelta previsto y no utilizado.

MUTUAIDE ASSISTANCE decide el tipo de billete aéreo puesto a disposición del Asegurado en función de las posibilidades ofrecidas por las compañías aéreas y de la duración del viaje.

ARTÍCULO 10 - CONDICIONES DE REEMBOLSO

Los reembolsos al Asegurado sólo podrán ser efectuados por nosotros previa presentación de las facturas originales pagadas correspondientes a los gastos efectuados con nuestro acuerdo previo.

Las solicitudes de reembolso deberán dirigirse a:

MUTUAIDE ASSISTANCE
Service Gestion des Sinistres
126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX

ARTÍCULO 11 – TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES

1. Una reclamación es la expresión oral o escrita de insatisfacción con un profesional. Una solicitud de servicio, información o asesoramiento no es una reclamación.

Para cualquier reclamación relativa a las coberturas de asistencia enumeradas a continuación, puede ponerse en contacto con MUTUAIDE llamando al 01.48.82.63.35:

- ✓ Teleconsulta previa a la salida
- ✓ Repatriación o transporte sanitario
- ✓ Repatriación de menores de 16 años
- ✓ Prolongación del viaje
- ✓ Gastos médicos
- ✓ Repatriación del cuerpo
- ✓ Trámites de defunción
- ✓ Vuelta anticipada
- ✓ Imposibilidad de retorno
- ✓ Gastos de hotel debido a una cuarentena
- ✓ Enfermedad o accidente de uno de sus hijos menores o discapacitados
- ✓ Asistencia jurídica en el extranjero
- ✓ Gastos de búsqueda y rescate
- ✓ Anticipo de efectivo
- ✓ Pago de línea telefónica local
- ✓ Apoyo psicológico debido a una cuarentena
- ✓ Maleta de emergencia
- ✓ Entrega de medicamentos
- ✓ Entrega de compras domésticas
- ✓ Servicio doméstico
- ✓ Cuidado de niños
- ✓ Apoyo educativo para menores de 18 años
- ✓ Cuidado de animales de compañía
- ✓ Asistencia en carretera / remolque

Si no está conforme con la resolución de su queja verbal, escríbanos por correo electrónico a qualite.assistance@mutuaide.fr o por correo postal a:

MUTUAIDE
SERVICE QUALITE CLIENTS
126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX

En caso de reclamación por escrito, acusaremos recibo de la misma en un plazo máximo de 10 días laborables a partir de la fecha de envío.

Le ofreceremos una respuesta por escrito en un plazo de dos meses a partir del envío de la reclamación.

Si no está satisfecho con esta respuesta, o si no se ha recibido ninguna respuesta en el plazo de dos meses, tiene derecho a remitir el asunto a la *Médiation de l'Assurance* [Mediación de seguros] en el sitio web www.mediation-assurance.org o por correo postal (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sin perjuicio de su derecho a emprender acciones legales.

2. Una reclamación es la expresión oral o escrita de la insatisfacción con un profesional. Una solicitud de servicio, información o asesoramiento no es una reclamación.

Si tiene alguna queja sobre las coberturas del seguro indicadas a continuación, puede ponerse en contacto directamente con el MIMAT a través de la página web: www.mimat.fr.

- ✓ Retraso en el transporte
- ✓ Equipaje

Si no está conforme con la resolución de su queja verbal, escríbanos por correo electrónico a: contact@mimat.fr o por correo postal a:

MIMAT
Service Assurance
15, rue des Halles – 75001 Paris

En caso de reclamación por escrito, acusaremos recibo de la misma en un plazo máximo de 10 días laborables a partir de la fecha de envío.

Le ofreceremos una respuesta por escrito en un plazo de dos meses a partir del envío de la reclamación.

Si no está satisfecho con esta respuesta, o si no se ha recibido ninguna respuesta en el plazo de dos meses, tiene derecho a remitir el asunto a la *Médiation de l'Assurance* [Mediación de seguros] en el sitio web www.mediation-assurance.org o por correo postal (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sin perjuicio de su derecho a emprender acciones legales.

ARTÍCULO 12 - RECOGIDA DE DATOS

El Asegurado reconoce estar informado de que el Asegurador trata sus datos personales de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos personales y, que:

- las respuestas a las preguntas formuladas son obligatorias y que, en caso de declaraciones falsas u omisiones, las consecuencias para él pueden ser la nulidad del contrato (artículo L 113-8 del Código de Seguros francés) o la reducción de la indemnización (artículo L 113-9 del Código de Seguros francés),

- el tratamiento de los datos personales es necesario para la suscripción y ejecución de su contrato y garantías, para la gestión de las relaciones comerciales y contractuales, o para la ejecución de las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas vigentes.

- los datos recogidos y tratados se conservan durante el tiempo necesario para cumplir el contrato o la obligación legal. A continuación, estos datos se archivan según los plazos previstos por las disposiciones relativas a la prescripción.

- los destinatarios de los datos que le conciernen son, dentro de los límites de sus atribuciones, los servicios del Asegurador encargados de la conclusión, gestión y ejecución del contrato de seguro y de las garantías, sus delegados, agentes, socios, subcontratistas y reaseguradores en el marco del ejercicio de sus misiones.
  También puede transmitirse, si es necesario, a los organismos profesionales y a todas las personas que intervienen en el contrato, como abogados, peritos, funcionarios judiciales y ministeriales, curadores, tutores e investigadores.
  La información que le concierne también puede ser transmitida al Suscriptor, así como a todas las personas autorizadas como Terceros Autorizados (tribunales, árbitros, mediadores, ministerios competentes, autoridades de supervisión y control y todos los organismos públicos autorizados a recibirlos, así como a los servicios encargados del control, como los auditores legales, los auditores y los servicios encargados del control interno).

- En su calidad de entidad financiera, el Asegurador está sujeto a las obligaciones legales derivadas principalmente del Código Monetario y Financiero francés en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y, como tal, pone en marcha un proceso de seguimiento de los contratos que puede dar lugar a la elaboración de una declaración de sospecha o a una congelación de activos.
  Los datos y documentos relativos al Beneficiario se conservan durante un periodo de cinco (5) años a partir del cierre del contrato o de la finalización de la relación.

- Sus datos personales también podrán ser utilizados en el marco del tratamiento de la lucha contra el fraude en los seguros, lo que podrá dar lugar, en su caso, a la inscripción en una lista de personas con riesgo de fraude.
  Esta inscripción puede dar lugar a una prolongación del examen del expediente, o incluso a la reducción o denegación del beneficio de un derecho, una prestación, un contrato o un servicio ofrecido.
  En este contexto, los datos personales que le conciernen (o que conciernen a las personas que son parte o están interesadas en el contrato) pueden ser tratados por todas las personas autorizadas que trabajan en las entidades del Grupo Asegurador en el marco de la lucha contra el fraude. Estos datos también pueden estar destinados al personal autorizado de las organizaciones directamente afectadas por un fraude (otras organizaciones de seguros o intermediarios; autoridades judiciales, mediadores, árbitros, funcionarios judiciales, funcionarios ministeriales; organizaciones terceras autorizadas por una disposición legal y, en su caso, las víctimas del fraude o sus representantes).
  En caso de alerta de fraude, los datos se conservan durante un máximo de seis (6) meses para calificar la alerta y luego se eliminan, a menos que la alerta resulte pertinente. En caso de una alerta pertinente, los datos se conservan hasta cinco (5) años desde el cierre del expediente de fraude, o hasta el final del procedimiento judicial y los plazos de prescripción aplicables.
  En el caso de las personas inscritas en una lista de presuntos defraudadores, los datos que les conciernen se suprimen tras un periodo de 5 años a partir de la fecha de inscripción en dicha lista.

- En su calidad de Asegurador, está autorizado a tratar los datos relativos a las infracciones, las condenas y las medidas de seguridad, tanto en el momento de la suscripción del contrato como durante su ejecución o en el marco de la gestión de los litigios.

- Los datos personales también pueden ser utilizados por el Asegurador en el marco de los tratamientos que lleva a cabo y cuya finalidad es la investigación y el desarrollo para mejorar la calidad o la pertinencia de sus futuros productos de seguros y/o de sus ofertas de asistencia y servicios.

- Los datos personales que le conciernen pueden ser accesibles a algunos empleados o proveedores de servicios del Asegurador establecidos en países fuera de la Unión Europea.

- El Asegurado tiene derecho a acceder, rectificar, suprimir y oponerse a los datos tratados, acreditando su identidad. También tiene derecho a pedir que se limite el uso de sus datos cuando ya no sean necesarios, o a recuperar en un formato estructurado los datos que haya proporcionado cuando éstos sean necesarios para el contrato o cuando haya consentido el uso de dichos datos.

Tiene derecho a definir directrices sobre el destino de sus datos personales después de su muerte. Estas directivas, ya sean generales o específicas, se refieren a la conservación, supresión y comunicación de sus datos después de su fallecimiento.

Estos derechos pueden ejercerse ante el Delegado de Protección de Datos del Asegurador:

- por correo electrónico a: DRPO@MUTUAIDE.fr

o

- por correo: escribiendo a la siguiente dirección: Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

Después de haber presentado una solicitud al Delegado de la protección de datos y no haber obtenido satisfacción, podrá remitir el asunto a la CNIL (Comisión Nacional de la Informática y las Libertades de Francia).

ARTÍCULO 13 – SUBROGACIÓN

MUTUAIDE ASSISTANCE se subroga en la medida de la indemnización pagada y de los servicios prestados por él en los derechos y acciones del Asegurado, frente a cualquier persona responsable de los hechos que motivaron su intervención. Cuando las prestaciones previstas en ejecución del convenio son cubiertas total o parcialmente por otra empresa o institución, MUTUAIDE ASSISTANCE se subroga en los derechos y acciones del Asegurado frente a esta empresa o institución.

ARTÍCULO 14 – PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

En virtud del artículo L 114-1 del Código de Seguros francés, toda acción derivada del presente contrato prescribe en dos años a partir del acontecimiento que la origina. Este plazo se amplía a diez años para la cobertura de fallecimiento, prescribiendo las acciones de los beneficiarios a más tardar treinta años después de este evento.

No obstante, este plazo sólo durará:

- en caso de reticencia, omisión, declaración falsa o inexacta sobre el riesgo incurrido, desde el día en que el Asegurador tuvo conocimiento de ello;
- en caso de siniestro, desde el día en que los interesados tuvieron conocimiento del mismo, si prueban que lo desconocían hasta entonces.

Cuando la acción del Asegurado contra el Asegurador se base en el recurso de un tercero, este plazo de prescripción sólo se computará a partir del día en que este tercero haya emprendido acciones legales contra el Asegurado o haya sido indemnizado por éste.

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

- el reconocimiento por parte del deudor del derecho de la persona contra la que prescribía (artículo 2240 del Código Civil francés);
- una reclamación judicial, incluso en un procedimiento sumario, hasta que se extinga el procedimiento. Lo mismo ocurre cuando se presenta ante un tribunal incompetente o cuando el acto de presentación ante el tribunal se anula por un defecto de procedimiento (artículos 2241 y 2242 del Código Civil francés). La interrupción es nula si el demandante retira su demanda o deja caducar el procedimiento, o si su demanda es rechazada definitivamente

(artículo 2243 del Código Civil francés);
- una medida cautelar adoptada en aplicación del Código de Procedimientos de Ejecución Civil francés o un acto de ejecución forzosa (artículo 2244 del Código Civil francés).

Se recuerda que:

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

En cambio, la interpelación realizada a uno de los herederos de un deudor solidario o el reconocimiento de éste no interrumpe el plazo de prescripción con respecto a los demás coherederos, incluso en el caso de un crédito hipotecario, si la obligación es divisible. Esta interpelación o reconocimiento interrumpe el plazo de prescripción, con respecto a los demás codeudores, sólo por la parte de la que responde este heredero.

Para interrumpir la prescripción por el conjunto, respecto a los demás codeudores, es necesario interpelar a todos los herederos del deudor fallecido o el reconocimiento de todos estos herederos (artículo 2245 del Código Civil francés).

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

El plazo de prescripción también puede interrumpirse por:

- el nombramiento de un perito a raíz de un siniestro;
- el envío de una carta certificada con acuse de recibo (dirigida por el Asegurador al Asegurado en relación con la acción de pago de la prima, y dirigida por el Asegurado al Asegurador en relación con la liquidación del siniestro).

ARTÍCULO 15 – RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Cualquier controversia que surja entre el Asegurador y el Asegurado en relación con la determinación y el pago de las prestaciones será sometida por la parte más diligente, a falta de resolución amistosa, al tribunal competente del domicilio del Asegurado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo R 114-1 del Código de Seguros francés.

ARTÍCULO 16 – DECLARACIONES FALSAS

Cuando cambian el objeto del riesgo o reducen nuestra opinión sobre él:

- **Cualquier engaño o declaración intencionadamente falsa por su parte dará lugar a la nulidad del contrato. Las primas pagadas siguen siendo de nuestra propiedad y tendremos derecho a exigir el pago de las primas adeudadas, según lo dispuesto en el artículo L 113.8 del Código de Seguros francés.**
- **Cualquier omisión o declaración inexacta por su parte, cuya mala fe no quede demostrada, dará lugar a la anulación del contrato 10 días después de la notificación que se le enviará por carta certificada y/o a la aplicación de la reducción de las indemnizaciones del Código de Seguros francés prevista en el artículo L 113.9.**

ARTÍCULO 17 – AUTORIDAD DE CONTROL

La autoridad responsable de la supervisión de MUTUAIDE ASSISTANCE es la *Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution* (ACPR) - 4, place de Budapest - CS 92 459 - 75 436 Paris Cedex 9.