ANEXO 1: NOTA INFORMATIVA

NIVM23.06.12

NOTA INFORMATIVA PARA LA PÓLIZA DE ASISTENCIA N.º 10567

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

- **por teléfono: +33.1.55.98.57.91**
  (Las llamadas no tienen recargo, el coste depende del operador, la llamada puede ser grabada)
- **por correo electrónico:** voyage@mutuaide.fr

Para que podamos intervenir en las mejores condiciones posibles, recuerde tener a mano la siguiente información, que se le solicitará en el momento de su llamada:

- El número de su contrato,
- Su nombre y apellidos,
- La dirección de su domicilio,
- El país, ciudad o localidad en la que se encuentra en el momento de la llamada,
- Indique la dirección exacta (n.°, calle, hotel, si procede, etc.),
- El número de teléfono en el que podemos contactarle,
- La naturaleza de su problema.

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

CUADRO DE COBERTURAS

COBERTURAS DE ASISTENCIA	LÍMITE
1 / ASISTENCIA DE REPATRIACIÓN	
- **Repatriación o transporte sanitario** (A)	(A) Gastos reales
- **Repatriación de acompañantes** (B)	(B) Billete de transporte ida y vuelta* + taxi de enlace
- **Repatriación de niños menores de 18 años** (C)	(C) Título de transporte ida y vuelta* + taxi de enlace
- **Visita de un allegado** (D)	(D) Billete de transporte ida y vuelta *
- **Prolongación de estancia** (E)	(E) Gastos de hotel 80 € por noche / Máx. 10 noches
- **Continuación de estancia** (F)	(F) Billete de transporte ida y vuelta *+ Taxi de enlace
- **Gastos médicos fuera del país de residencia** (G) ✓ Europa y países mediterráneos (G1) ✓ Resto del mundo (G2) ✓ Asistencia dental (G3)	(G1) 100 000 € (G2) 300 000 €
- **Envío de medicamentos al extranjero** (H)	

NIVM23.06.12

- **Envío de prótesis al extranjero** (I)	(G3) 250 € por persona
- **Repatriación del cuerpo** ✓ Repatriación del cuerpo (J1) ✓ Gastos funerarios necesarios para el transporte (J2) ✓ Gastos de ataúd (J3)	(H) Gastos de envío (I) Gastos de envío
- **Formalidades de fallecimiento y reconocimiento del cadáver** (K)	(J1) Gastos reales (J2) Gastos reales (J3) 1000 €
- **Regreso anticipado** (L)	(K) Billete de transporte ida y vuelta *+ Gastos de hotel 100 € por noche / Máx. 3 noches
- **Imposibilidad de regreso** (M)	(L) Billete de transporte ida y vuelta *(máx. 750 €) + taxi de enlace
- **Conductor de sustitución** (N)	(M) Gastos de hotel 80 € por noche / Máx. 5 noches
- **Gastos de búsqueda o salvamento en el mar y en la montaña** (O)	Franquicia: 1 noche
- **Documentos oficiales** (P)	(N) Título de transporte* o conductor
- **Teleconsulta antes de la salida** (Q)	(O) 15 000 € (P) Gastos de envío (Q) 1 llamada

* en tren, en primera clase o en avión, en clase turista

CLÁUSULA 1 - DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Nosotros, la Aseguradora
MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX - FRANCE. Sociedad anónima de derecho francés con un capital de 15 180 660 € – Empresa regida por el Código de Seguros francés – Sujeta al control de la Autoridad de Control Prudencial de Resolución – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 París Cedex 09 – 383 974 086 Registro Mercantil de Bobigny – IVA FR 31 383 974 086.

Asegurado
Persona física arrendataria del barco y todos los pasajeros designados, en adelante, designado con el término «usted».

Asumimos el abono directo
Financiamos la prestación.

Atentado
Todo acto violento que constituya un ataque delictivo o ilegal contra personas y/o bienes en el país al que viaje y que tenga por fin alterar gravemente el orden público por medio de la intimidación y el terror, y que haya recibido cobertura mediática.

Este «atentado» deberá ser identificado por el Ministerio de Asuntos Exteriores español o el Ministerio del Interior.
Si se producen varios atentados el mismo día, en el mismo país, y si las autoridades consideran que se trata de una única acción coordinada, se considerará un único suceso.

Catástrofe natural
Intensidad anormal de un agente natural no causada por la intervención humana. Fenómeno, como seísmos, erupciones volcánicas, marejadas sísmicas, inundaciones o cataclismos naturales, provocado por la intensidad anómala de un agente natural y reconocido como tal por los poderes públicos.

COM
Por COM se entienden las colectividades de ultramar; es decir, la Polinesia Francesa, San Pedro y Miquelón, Wallis y Futuna, San Martín y San Bartolomé.

Corredor Gestor
NEAT - sociedad de corretaje de seguros, SAS, con capital social de 106 032,48 € y domicilio social en 16 Place des Quinconces, 33000 Burdeos - Francia, inscrita en el Registro Mercantil de Burdeos con el número 913 676 581 y en el ORIAS con el número 22004644 - N.° de IVA intracomunitario: FR69913676581 - Responsabilidad civil profesional y garantía financiera conformes a los artículos L 512-6 y L 512-7 del Código de seguros francés.

Definición de asistencia a personas
La asistencia a personas incluye el conjunto de prestaciones aplicadas en caso de enfermedad, lesión o fallecimiento de las personas aseguradas, durante un desplazamiento asegurado.

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

Distribuidor
Sam Boat, 223, avenida Emile Counord, 33300 Burdeos - Francia. Sociedad por acciones simplificada con un capital de 2 030 000 € inscrita en el Registro Mercantil de Burdeos con el número 799 758 412.

Domicilio
Se considera domicilio el lugar de residencia principal y habitual en Francia, en los DOM-ROM COM y en las 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 y Nueva Caledonia.

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

Duración de la cobertura
La vigencia de las coberturas corresponde a las fechas de la estancia indicadas en la factura expedida por la plataforma de alquiler, con una duración máxima de 90 días consecutivos.

Ejecución de las prestaciones
Las prestaciones cubiertas por el presente acuerdo solo podrán activarse con la autorización previa de MUTUAIDE ASSISTANCE. Por consiguiente, ningún gasto efectuado de autoridad por los Asegurados podrá ser reembolsado por MUTUAIDE ASSISTANCE.

Enfermedad
Alteración repentina e imprevisible de la salud constatada por una autoridad médica competente.

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

Extranjero
Cualquier país distinto de su país de residencia.

Familiares
Su cónyuge de derecho o de hecho, o cualquier persona vinculada a usted por unión de hecho, sus ascendientes o descendientes o los de su cónyuge, su suegro, suegra, hermanos, hermanas, incluidos los hijos del cónyuge o pareja conviviente de uno de sus ascendientes directos, cuñados, cuñadas, yernos, nueras, o los de su cónyuge. Deberán estar domiciliados en el mismo país que usted, salvo disposición contractual en contrario.

Franquicia
Parte del siniestro que corre a cargo del Asegurado según la póliza en caso de indemnización tras un siniestro. La franquicia puede expresarse en cantidad, porcentaje, días, horas o kilómetros.

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

Lesión
Alteración brutal de la salud derivada de la acción repentina de una causa externa no intencionada por parte de la víctima constatada por una autoridad médica competente

Máximo por suceso
En caso de que la cobertura se ejerza en favor de varios asegurados víctimas de un mismo suceso y asegurados en las mismas condiciones particulares, la cobertura de la aseguradora se limitará en cualquier caso al importe máximo previsto en virtud de dicha cobertura, con independencia del número de víctimas. En consecuencia, las indemnizaciones se reducen y se abonan en proporción al número de víctimas.

Nulidad
Todos los fraudes, falsificaciones o falsas declaraciones y falsos testimonios susceptibles de activar las coberturas previstas en el convenio conllevarán la nulidad de nuestros compromisos y la caducidad de los derechos previstos en dicho convenio.

Organizamos
Realizamos los trámites necesarios para darle acceso a la prestación.

Siniestro
Suceso de carácter aleatorio susceptible de activar la cobertura de la presente póliza.

Sucesos cubiertos en asistencia
Enfermedad, lesión o fallecimiento durante un desplazamiento cubierto.

Territorialidad
Todo el mundo.

NIVM23.06.12

CLÁUSULA 2 - DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS DE ASISTENCIA A PERSONAS

Usted está enfermo, lesionado o fallece durante un desplazamiento asegurado. Intervenimos en las siguientes condiciones:

REPATRIACIÓN O TRANSPORTE SANITARIO

Está enfermo o resulta herido en un desplazamiento cubierto. Organizamos y asumimos el abono directo de su repatriación al domicilio o a un centro hospitalario cercano.

Para determinar la fecha de repatriación, la elección del medio de transporte o el lugar de hospitalización, solo se tienen en cuenta los requisitos médicos.

La decisión de repatriación es tomada por nuestro médico asesor, previo dictamen del médico de cabecera ocasional y, eventualmente, del médico de familia.

En el momento de su repatriación, y bajo prescripción de nuestro médico asesor, organizaremos y asumiremos el abono directo del transporte de un acompañante.

Si rechaza la solución propuesta por nuestro equipo médico, la cobertura de asistencia a personas quedará anulada.

REPATRIACIÓN DE ACOMPAÑANTES

Usted es objeto de repatriación médica o fallece durante un desplazamiento asegurado.

Organizamos y asumimos los gastos del transporte al domicilio de familiares beneficiarios o de una persona asegurada que le acompañe en el momento del suceso, en tren, en 1ª clase, o en avión, en clase turista, si no pueden regresar por el medio previsto inicialmente.

REPATRIACIÓN DE NIÑOS MENORES DE 18 AÑOS

Si se encuentra enfermo o herido y nadie puede ocuparse de sus hijos menores de 18 años, organizamos y asumimos el viaje de ida y vuelta en tren en primera clase o en avión en clase turista, de una persona de su elección o de una de nuestras azafatas, para llevarlos de regreso a su domicilio o al de un familiar.

VISITA DE UN ALLEGADO

Usted está hospitalizado *in situ* por decisión de nuestro equipo médico, antes de su repatriación médica, por un periodo superior a 3 días. Organizamos y asumimos el abono directo del transporte de ida y vuelta en tren en 1ª clase o en avión en clase turista, de un familiar que resida en el mismo país que usted, así como los gastos de estancia (habitación, desayuno) para que pueda ir a acompañarle.

Nuestro abono directo para su alojamiento se realiza por el importe indicado en la Tabla de Coberturas.

Los gastos de restauración u otros gastos correrán en todos los casos a cargo de dicha persona.

Esta cobertura no es acumulable a la cobertura de «Repatriación de acompañantes».

PROLONGACIÓN DE ESTANCIA

Usted es hospitalizado durante un desplazamiento cubierto y nuestros médicos consideran que esta hospitalización es necesaria después de la fecha inicial de regreso.

Asumimos el abono directo de los gastos de alojamiento (habitación y desayuno) de familiares beneficiarios o de un acompañante asegurado para permanecer a su lado, hasta la cantidad indicada en el Cuadro de Coberturas.

Para conceder esta cobertura salo se tendrán en cuenta los requisitos médicos.

Los gastos de restauración u otros gastos correrán en todos los casos a cargo de dicha persona.

Esta cobertura no es acumulable a la cobertura de «Visita de un familiar».

CONTINUACIÓN DE LA ESTANCIA

Ya no está hospitalizado y los médicos locales recomiendan que prosiga con su viaje. Nosotros organizamos y asumimos, una vez validado por nuestro médico asesor, los gastos de transporte adicionales por avión, en clase turista, o tren en primera clase, para que continúe con el circuito.
El coste de la estancia no podrá superar en ningún caso el de una repatriación al domicilio.

GASTOS MÉDICOS (FUERA DEL PAÍS DE RESIDENCIA)

Cuando se hayan originado gastos médicos con nuestra autorización previa, le reembolsaremos la parte de dichos gastos que no haya sido asumida por los eventuales organismos de seguro a los que esté afiliado.

Únicamente intervendremos una vez realizados los reembolsos por los organismos de seguro antes mencionados, previa deducción de una franquicia cuyo importe se indica en la tabla de coberturas, y siempre y cuando se comuniquen los justificantes originales de reembolso procedentes de su organismo de seguro.

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

En el supuesto de que el organismo de seguro al que cotiza no se haga cargo de los gastos médicos originados, reembolsaremos los gastos incurridos dentro del límite indicado en la Tabla de Coberturas, con sujeción a la comunicación por su parte de las facturas originales de gastos médicos y del certificado de ausencia de abono directo expedido por el organismo de seguro.

Esta prestación cesa a partir del día en que estemos en condiciones de efectuar su repatriación.

Naturaleza de los gastos que dan derecho a reembolso (con sujeción a autorización previa):

- honorarios médicos,
- gastos de medicamentos recetados por un médico o un cirujano,
- gastos de ambulancia prescrita por un médico para un transporte al hospital más cercano y únicamente en caso de denegación de abono directo por parte de los organismos de seguro,

- gastos de hospitalización siempre que se considere imposible de transportar por decisión de los médicos de asistencia, previa recopilación de la información del médico local (no se sufragarán los gastos de hospitalización originados a partir del día en que podamos efectuar su repatriación),
- gastos dentales de urgencia (con un límite máximo del importe indicado en la Tabla de Coberturas, sin aplicación de franquicia).

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

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

- los médicos de MUTUAIDE ASSISTANCE deben juzgar, previa recopilación de información del médico local, que es imposible su repatriación inmediata a su país de domicilio.
- la asistencia a la que se aplica el anticipo debe prescribirse con el visto bueno de 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 durante el desarrollo de esta prestación:
    - a iniciar los trámites de asunción de los gastos ante los organismos de seguro en un plazo de 15 días a partir de la fecha de envío de los elementos necesarios para dichos trámites por MUTUAIDE ASSISTANCE,
    - a efectuar a MUTUAIDE ASSISTANCE los reembolsos de las sumas percibidas por este concepto por parte de los organismos de seguros en la semana siguiente a la recepción de dichas cantidades.

Únicamente correrán a nuestro cargo, y dentro del límite del importe de abono directo previsto para la prestación "gastos médicos", los gastos no asumidos por los organismos de seguro. Deberá facilitarnos el certificado de ausencia de abono directo procedente de estos organismos de seguro, en la semana siguiente a su recepción.

Con el fin de preservar nuestros derechos posteriores, nos reservamos el derecho de solicitarle a usted o a sus derechohabientes una carta de compromiso que le comprometa a realizar los trámites ante los organismos sociales y reembolsarnos los importes percibidos.

Si no ha realizado los trámites de abono directo con los organismos de seguro dentro del plazo previsto, o en ausencia de presentación a MUTUAIDE ASSISTANCE dentro del plazo del certificado de ausencia de abono directo procedente de dichos organismos de seguro, no podrá acogerse en ningún caso a la prestación "gastos médicos" y deberá reembolsar la totalidad de los gastos de hospitalización anticipados por MUTUAIDE ASSISTANCE, que iniciará, en su caso, todo procedimiento de cobro necesario, cuyo coste correrá a cargo del asegurado.

ENVÍO DE MEDICAMENTOS AL EXTRANJERO

Durante un desplazamiento asegurado fuera de su país de domicilio, se le priva de medicamentos indispensables para su salud por pérdida o robo. Asumimos el abono directo de la búsqueda y el transporte de estos medicamentos, en caso de que dichos medicamentos o sus equivalentes recomendados por los médicos de MUTUAIDE ASSISTANCE no puedan encontrarse *in situ* (siempre que nos facilite los datos de su médico de cabecera).

Asumimos el abono directo del envío de los medicamentos por los medios más rápidos, sin perjuicio de las restricciones legales locales y de su país de residencia.

Los gastos de aduana y el coste de compra de los medicamentos correrán a su cargo.

NIVM23.06.12

ENVÍO DE PRÓTESIS AL EXTRANJERO

Durante un desplazamiento asegurado fuera de su país de residencia, no puede obtener las gafas, lentillas correctoras o audífonos que utiliza habitualmente, tras su rotura o pérdida. Asumimos el abono directo del envío de estas prótesis (siempre que nos facilite las especificaciones completas de las prótesis y los datos de contacto de su oftalmólogo o protésico habitual)

Asumimos el abono directo del envío de las prótesis por los medios más rápidos, sin perjuicio de las restricciones legales locales y de su país de residencia.

Los gastos de aduana y los costes de diseño de gafas, lentillas o audífonos correrán a su cargo.

REPATRIACIÓN DEL CUERPO

Usted fallece en un desplazamiento asegurado. Organizaremos la repatriación de su cuerpo hasta el lugar del funeral en su país de residencia.

En este marco, asumimos el abono directo de:

- ✓ Los gastos de transporte del cuerpo,
- ✓ Los gastos vinculados a la asistencia de conservación impuestos por la legislación aplicable,
- ✓ Los gastos directamente derivados del transporte del cuerpo (manipulación, modalidades específicas de transporte, embalaje) hasta el importe indicado en la Tabla de Coberturas.

FORMALIDADES RELATIVAS AL FALLECIMIENTO

Si la presencia in situ de un familiar o un allegado del difunto resulta indispensable para efectuar el reconocimiento del cuerpo y los trámites de repatriación o incineración, organizaremos y asumiremos el abono directo de un título de transporte de ida y vuelta en tren en 1ª clase o en avión en clase turista, así como los gastos de estancia (habitación y desayuno) originados por cuenta de dicha persona hasta el importe indicado en la Tabla de Coberturas.

Todos los demás gastos correrán a cargo de la familia del difunto.

REGRESO ANTICIPADO

En caso de que deba interrumpir prematuramente su viaje en los casos enumerados a continuación, asumimos el abono directo de sus gastos adicionales de transporte y los de los familiares beneficiarios o de una persona asegurada en virtud del presente contrato que le acompañe, si los títulos de transporte previstos para su regreso y el suyo no pueden utilizarse a causa de este acontecimiento, sobre la base de un billete de tren en 1ª clase o de avión en clase turista.

Intervenimos en caso de:

- hospitalización de un familiar, de una persona encargada de la custodia de su hijo menor de edad y/o discapacitado que permanezca en el domicilio o de su sustituto profesional.
- fallecimiento de un familiar, de una persona encargada de la custodia de su hijo menor de edad y/o discapacitado que permanezca en el domicilio, o de su sustituto profesional,

NIVM23.06.12

- siniestro grave que afecte a su residencia principal en su país de residencia.

IMPOSIBILIDAD DE REGRESO

La presente cobertura tiene por objeto garantizarle el reembolso, previa presentación de los justificantes, de los gastos realmente originados e irrecuperables en caso de imposibilidad de viajar de regreso en la fecha inicialmente prevista debido a un acontecimiento exterior irresistible e independiente de su voluntad, la del Organizador de la estancia y/o de la compañía de transporte.

Durante su Viaje, debido a la imposibilidad de su regreso en la fecha inicialmente prevista y la modificación de la misma por parte del organizador y/o la compañía aérea, le reembolsaremos, previa presentación de los justificantes, los gastos de alojamiento y comidas a causa de la prolongación de la estancia, hasta el importe especificado en el Cuadro de importes de cobertura.

Esta cobertura no es acumulable con la cobertura de «Prolongación de la estancia» en caso de asistencia.

EXCLUSIONES

Además de las exclusiones comunes a todas las coberturas, no podremos intervenir en las siguientes circunstancias:

- **Las epidemias, catástrofes naturales y contaminación,**
- **Los atentados y el terrorismo,**
- **La ausencia de peligros,**
- **Las consecuencias de un incidente nuclear, de una guerra civil o extranjera, de un motín o una huelga,**
- **La quiebra del organizador del viaje, de la compañía aérea,**
- **Un acto de negligencia por su parte,**

¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Deberá dar parte de su siniestro a MUTUAIDE - Departamento de Seguros en el plazo de cinco días hábiles desde que tuvo conocimiento del mismo, salvo caso fortuito o fuerza mayor. Tras este plazo, si sufrimos algún perjuicio como consecuencia del parte tardío, perderá todo derecho a indemnización.

Tendrá que enviarnos todos los documentos que necesitemos para constituir el expediente y demostrar así la validez y el importe de la reclamación.

En todos los casos, deberá facilitarnos:

- la prueba de la imposibilidad de viajar y las razones concretas de dicha imposibilidad
- los justificantes de los gastos adicionales de hotel y comidas asumidos por usted.

CONDUCTOR DE SUSTITUCIÓN

Usted está enfermo o herido en un viaje cubierto a uno de los países enumerados a continuación y ya no puede conducir su vehículo: si ninguno de los pasajeros puede reemplazarlo, ponemos a su disposición un conductor para llevar el vehículo a su lugar de residencia por la ruta más directa.

Asumimos el abono directo de los gastos de viaje y el salario del conductor.

El conductor está obligado a respetar la legislación laboral y, en particular, en el estado actual de la normativa francesa, debe realizar una parada de 45 minutos tras 4 horas y 30 minutos de conducción, no debiendo exceder el tiempo global de conducción diario las 9 horas.

NIVM23.06.12

Si su vehículo tiene más de 8 años y/o 150 000 km o si su estado y/o carga no se ajusta a las normas establecidas por el Código de Circulación francés, deberá indicarlo. Nos reservamos el derecho de no enviar un conductor.

En este caso, y en sustitución de la puesta a disposición de un conductor, proporcionamos y asumimos el abono directo de un billete de tren en 1ª clase o un billete de avión en clase turista para ir a buscar el vehículo.

Esta prestación se aplica únicamente en los siguientes países:
Francia (incluyendo Mónaco, Andorra, salvo DOM-ROM, COM y colectividades sui generis**)**, España, Portugal, Grecia, Italia, Suiza, Liechtenstein, Austria, Alemania, Bélgica, Países Bajos, Luxemburgo, Reino Unido, Irlanda, Dinamarca, Noruega, Suecia, Finlandia, Islandia).

Los gastos de combustible, peaje, hotel y restauración de los posibles pasajeros correrán a su cargo.

GASTOS DE BÚSQUEDA Y SALVAMENTO EN EL MAR Y EN LA MONTAÑA

Asumimos el abono directo, hasta el importe indicado en el Cuadro de Coberturas, de los gastos de búsqueda y salvamento en el mar o en la montaña tras un acontecimiento que ponga en peligro su vida. Solo podrán reembolsarse los gastos facturados por una empresa debidamente autorizada para estas actividades.
En ningún caso podemos sustituir a los organismos locales de salvamento de emergencia.

DOCUMENTOS OFICIALES

Durante un desplazamiento cubierto, sus documentos oficiales han sido objeto de pérdida o robo.

Si una persona de su elección le puede enviar duplicados de sus documentos oficiales a su lugar de estancia desde su país de domicilio, podemos reembolsar los gastos de envío de dichos documentos, previa presentación de los justificantes originales de los gastos de envío y justificantes de pérdida o robo de dichos documentos.

TELECONSULTA ANTES DE LA SALIDA

Puede ponerse en contacto con nosotros antes de su viaje 24 horas al día, 7 días a la semana, para cualquier información que pueda necesitar para organizar su viaje y asegurarse de que se desarrolla sin problemas.
La información se refiere a las siguientes áreas.

Información sanitaria: Salud, higiene, vacunas, precauciones que debe tomar, principales hospitales, consejos para las mujeres, diferencias horarias, mascotas durante el viaje.

También estamos a su disposición para cualquier información que necesite en caso de que el viaje se produzca en un contexto de Epidemia o Pandemia. Si es necesario, le pondremos en contacto con uno de nuestros médicos.

La información se comunica por teléfono y no está sujeta a confirmación por escrito ni envío de documentos.

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, independientemente de la hora de la llamada, recibimos y registramos sus peticiones, así como sus datos de contacto, para poder volver a llamarle y ofrecerle las respuestas que necesita.

CLÁUSULA 3 - EXCLUSIONES GENERALES

No intervenimos en los siguientes casos:

- **Las prestaciones que no se hayan solicitado durante el desplazamiento o que no hayan sido organizadas por nosotros o con nuestro consentimiento no darán derecho, *a posteriori*, a un reembolso o a una indemnización,**
- **Los gastos de restauración y hotel, salvo los especificados en el texto de las coberturas,**
- **Los daños provocados intencionadamente por el Asegurado y los resultantes de su participación en un crimen, delito o reyerta, salvo en caso de legítima defensa,**
- **El importe de las condenas y sus consecuencias,**
- **El uso de estupefacientes o drogas sin prescripción médica,**
- **El estado de embriaguez,**
- **Los gastos de aduana,**
- **La participación como concursante en un deporte de competición o en un *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 con vistas a dichas competiciones,**
- **La práctica, a título profesional, de cualquier deporte,**
- **La participación en competiciones o pruebas de resistencia o de velocidad y en sus pruebas preparatorias, a bordo de cualquier vehículo terrestre, acuático o aéreo,**
- **Las consecuencias del incumplimiento de las normas de seguridad reconocidas, vinculadas a la práctica de cualquier actividad deportiva de ocio,**
- **Los gastos originados tras la vuelta del viaje o la expiración de la cobertura,**
- **Los accidentes resultantes 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 de clasificación internacional, nacional o regional,**
- **El incumplimiento voluntario de la normativa del país visitado o de la práctica de actividades no autorizadas por las autoridades locales,**
- **Las prohibiciones oficiales, incautaciones o restricciones por la fuerza pública,**
- **La utilización por el Asegurado de aparatos de navegación aérea,**
- **La utilización de artefactos de guerra, explosivos y armas de fuego,**
- **Los daños resultantes de una falta intencionada o dolosa del Asegurado,**
- **El suicidio y el intento de suicidio,**
- **Las epidemias y pandemias, contaminación, catástrofes naturales,**
- **La guerra civil o extranjera, disturbios, huelgas, movimientos populares, actos de terrorismo, toma de rehenes,**
- **La desintegración del núcleo atómico o cualquier radiación procedente de una fuente de energía de carácter radioactivo.**

En ningún caso MUTUAIDE ASSISTANCE podrá ser considerada responsable de los incumplimientos o retrasos en la ejecución de sus obligaciones que se deriven de casos de fuerza mayor, o sucesos tales como guerras civiles o extranjeras, motines o movimientos populares, cierres patronales, huelgas, atentados, actos de terrorismo, piratería, tormentas y huracanes, terremotos, ciclones, erupciones volcánicas u otros cataclismos, desintegración del núcleo atómico, explosión de dispositivos nucleares y efectos nucleares radiactivos, epidemias, efectos de la contaminación y catástrofes naturales, efectos de las radiaciones o cualquier otro caso fortuito o de fuerza mayor, así como sus consecuencias.

CLÁUSULA 4 – NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LAS PRESTACIONES DE ASISTENCIA

Los servicios de asistencia solo pueden prestarse si el Asegurado llama por teléfono en el momento del suceso.

Una vez recibida la llamada, MUTUAIDE ASSISTANCE, tras haber verificado los derechos del solicitante, organiza y asume el abono directo de las prestaciones previstas en el presente acuerdo.

Para disfrutar de una prestación, MUTUAIDE ASSISTANCE podrá solicitar al Asegurado que acredite la condición que invoca y que presente, a sus expensas, los documentos que acrediten este derecho.

El Asegurado debe permitir a nuestros médicos el acceso a toda la información médica relativa a la persona para la que intervenimos. Esta información se tratará respetando el secreto médico.

MUTUAIDE ASSISTANCE no podrá, 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 pueda prestarse la atención adecuada, en caso de enfermedad leve o herida leve que no requiera ni repatriación ni transporte sanitario.

Las intervenciones que MUTUAIDE ASSISTANCE deba realizar se ejecutarán respetando plenamente las leyes y los reglamentos nacionales e internacionales. Por tanto, están vinculadas a la obtención de las autorizaciones necesarias por parte de las autoridades competentes.

Cuando MUTUAIDE ASSISTANCE asuma el abono directo del transporte de un Asegurado, este último deberá devolverle su billete de vuelta inicialmente 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.

CLÁUSULA 5 – CONDICIONES DE REEMBOLSO

Únicamente se podrán efectuar reembolsos al Asegurado previa presentación de las facturas originales abonadas correspondientes a los gastos en los que se haya incurrido con nuestro consentimiento.

Las solicitudes de reembolso deben dirigirse a:

MUTUAIDE ASSISTANCE
Departamento de Gestión de Siniestros
126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX - FRANCE

CLÁUSULA 6 – TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

Una reclamación es una 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 sus coberturas de asistencia, puede dirigirse a MUTUAIDE llamando al *+33155985791*

Si su reclamación verbal no se resuelve a su satisfacción, le invitamos a que nos escriba por correo electrónico: qualite.assistance@mutuaide.fr o por correo postal a:

MUTUAIDE

DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE CALIDAD AL CLIENTE

126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX - FRANCE

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

Le responderemos por escrito, a más tardar, dos meses después del envío de esta reclamación.

Si no está satisfecho con esta respuesta, o si no se le ha dado respuesta alguna en el transcurso de estos dos meses, dispone del derecho a recurrir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones mediante presentación de la queja o reclamación, en soporte papel en la siguiente dirección postal:

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
Servicio de Reclamaciones
Paseo de la Castellana, 44,
28046 – Madrid
MADRID

También puede presentarse la reclamación anterior por medios informáticos, electrónicos, o telemáticos en la siguiente dirección electrónica:

https://www.sededgsfp.gob.es/SedeElectronica/Reclamaciones/Reclamacion.asp

CLÁUSULA 7 – RECOGIDA DE DATOS

El Asegurado reconoce haber sido informado de que la Aseguradora trata sus datos personales de conformidad con el reglamento de protección de datos personales vigente y que, además:

• Las respuestas a las preguntas planteadas son obligatorias y que, en caso de declaraciones falsas u omisiones, las consecuencias para él pueden ser la nulidad de la adhesión a la póliza o la reducción de las indemnizaciones.

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

• Los datos recopilados y tratados se conservan durante el periodo necesario para la ejecución del contrato o de la obligación legal. A continuación, estos datos se archivan de acuerdo con los plazos previstos en las disposiciones relativas a la prescripción.

• Los destinatarios de los datos que le conciernen son, dentro del límite de sus atribuciones, los servicios de la Aseguradora encargada de la adjudicación, gestión y ejecución del Contrato de seguro y de las coberturas, sus delegados, mandatarios, socios, subcontratistas y reaseguradoras en el marco del ejercicio de sus misiones.

También podrán transmitirse, si procede, a los organismos profesionales y a todas las personas que intervengan en el contrato, como abogados, peritos, auxiliares de justicia y funcionarios ministeriales, curadores, tutores e investigadores.

La información que le concierne también podrá transmitirse al Suscriptor, así como a todas las personas habilitadas en virtud de Terceros Autorizados (jurisdicciones, árbitros, mediadores, ministerios competentes, autoridades tutelares y de control y todos los organismos públicos habilitados para recibirlos, así como a los servicios encargados del control, como los auditores de cuentas, auditores así como a los servicios encargados del control interno).

• En su calidad de entidad financiera, la Aseguradora está sujeta a las obligaciones legales derivadas principalmente del Código Monetario y Financiero en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y contra la financiación del terrorismo y, como tal, aplica un tratamiento de supervisión de los contratos que puede conducir a la redacción de una declaración de sospecha o a una medida de congelación de activos.

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

• Sus datos personales también podrán utilizarse en el marco de un tratamiento de lucha contra el fraude en el sector de los seguros que podrá conducir, en su caso, a una inscripción en una lista de personas que presentan un riesgo de fraude.

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

En este contexto, los datos personales que le conciernan (o que conciernan a personas que sean parte o estén interesadas en el contrato) podrán ser tratados por todas las personas autorizadas que trabajen en las entidades del Grupo Asegurador en el marco de la lucha contra el fraude. Estos datos también podrán enviarse al personal autorizado de las organizaciones directamente implicadas en un fraude (otras organizaciones de seguros o intermediarios; autoridades judiciales, mediadores, árbitros, funcionarios judiciales, funcionarios ministeriales; organizaciones de terceros autorizadas por una disposición legal y, en su caso, 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 suprimen, a menos que la alerta resulte pertinente. En caso de alerta pertinente, los datos se conservarán hasta cinco (5) años tras 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 incluidas en una lista de sospechosos de fraude, sus datos se suprimen transcurridos 5 años desde la fecha de inclusión en la lista.

• En su calidad de Aseguradora, esta está autorizada a tratar los datos relativos a infracciones, condenas y medidas de seguridad, ya sea en el momento de la suscripción de la póliza, durante su ejecución o en el marco de la gestión de litigios.

• Los datos personales también podrán ser utilizados por la Aseguradora en el marco de los tratamientos que lleve a cabo y cuya finalidad sea la investigación y el desarrollo para mejorar la calidad o la pertinencia de sus futuras ofertas de seguros y/o productos y servicios de asistencia.

• Los datos personales que le conciernen pueden ser accesibles a algunos empleados o proveedores de servicios de la Aseguradora establecidos en países no pertenecientes a la Unión Europea.

• El Asegurado dispone, justificando su identidad, de un derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición al tratamiento de sus datos. También tiene derecho a solicitar la limitación del uso de sus datos cuando ya no sean necesarios, o a recuperar en un formato estructurado los datos que haya facilitado cuando estos últimos sean necesarios para el contrato o cuando haya consentido el uso de dichos datos.

También dispone de un derecho a definir las directrices sobre el destino de sus datos tras su fallecimiento. Estas directrices, generales o particulares, se refieren a la conservación, supresión y comunicación de sus datos después de su fallecimiento.

Tales derechos pueden ejercitarse a través del Delegado de Protección de Datos de la Aseguradora:

- por correo electrónico a la dirección: DRPO@MUTUAIDE.fr

o

- por correo postal a la siguiente dirección: Delegado de Protección de Datos – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX - FRANCE.

Tras haberlo solicitado al Delegado de Protección de Datos y no haber obtenido una respuesta satisfactoria, tiene la posibilidad de recurrir a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

NIVM23.06.12

CLÁUSULA 8 – SUBROGACIÓN

MUTUAIDE ASSISTANCE se subroga, hasta el límite de las indemnizaciones pagadas y los servicios prestados por esta en los derechos y acciones del Beneficiario, contra cualquier persona responsable de los hechos que hayan motivado su intervención. Cuando los servicios prestados en ejecución del convenio estén cubiertos total o parcialmente por otra compañía o institución, MUTUAIDE ASSISTANCE se subrogará en los derechos y acciones del beneficiario contra dicha compañía o institución.

CLÁUSULA 9 – PRESCRIPCIÓN

En aplicación del artículo 23 de la Ley de Contrato de Seguro, toda acción derivada del presente contrato prescribirá a los dos años a partir del evento que le haya dado lugar para los riesgos relativos a seguros de daño, siendo cinco años para los riesgos cubiertos que correspondan a seguros de personas.

CLÁUSULA 10 – RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Toda diferencia que surja entre la aseguradora y el asegurado relativa a la fijación y al pago de las prestaciones se someterá, por la parte más diligente, a falta de acuerdo amistoso, a la jurisdicción competente del domicilio del beneficiario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 50/1980 de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

CLÁUSULA 11 – DECLARACIONES FALSAS

Cuando las declaraciones cambien el objeto del riesgo o menoscaben nuestra opinión sobre el mismo, toda reticencia o declaración falsa intencionada por su parte implicará la nulidad del contrato. Las primas pagadas se considerarán adquiridas por nosotros, y tendremos derecho a exigir el pago de las primas vencidas, tal como contempla el artículo 14 de la ley de Contrato de Seguro.

CLÁUSULA 12 – AUTORIDAD DE CONTROL

La autoridad encargada del control de MUTUAIDE es la Autoridad francesa de Control Prudencial y Resolución (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 París Cedex 9 - Francia.

Seguro de Viaje
Documento informativo sobre el producto de seguro

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

Producto: SAMBOAT ASISTENCIA N.° 10567

Este documento resume las principales características del producto. No tiene en cuenta sus necesidades y peticiones específicas. Encontrará toda la información sobre este producto en la documentación precontractual y contractual.

¿De qué tipo de seguro se trata?
SAMBOAT ASISTENCIA es una póliza de asistencia cuyo objeto es cubrir al Asegurado durante todo su viaje.

¿Qué está asegurado?

✓ **Repatriación o transporte sanitario**
Gastos reales

✓ **Repatriación de acompañantes**
Billete de transporte ida y vuelta *+ Taxi de enlace

✓ **Repatriación de niños menores de 18 años**
Billete de transporte ida y vuelta *+ Taxi de enlace

✓ **Visita de un allegado**
Billete de transporte ida y vuelta *

✓ **Prolongación de estancia**
Gastos de hotel 80 € por noche / Máx. 10 noches

✓ **Continuación de estancia**
Billete de transporte ida y vuelta *+ Taxi de enlace

✓ **Gastos médicos fuera del país de residencia**
Europa y países mediterráneos: 100 000 €
Resto del mundo: 300 000 €
Asistencia dental: 250 € / persona

✓ **Envío de medicamentos al extranjero**
Gastos de envío

✓ **Envío de prótesis al extranjero**
Gastos de envío

✓ **Repatriación del cuerpo**
Gastos reales
- Gastos funerarios necesarios para el transporte: gastos reales
- Gastos de ataúd: 1000 €

✓ **Formalidades de fallecimiento y reconocimiento del cadáver**
Billete de transporte ida y vuelta *+
Gastos de hotel 100 € por noche / Máx. 3 noches

✓ **Regreso anticipado**
Billete de transporte ida y vuelta *(máx. 750 €) + taxi de enlace

✓ **Imposibilidad de regreso**
Gastos de hotel 80 € por noche / Máx. 5 noches
Franquicia: 1 noche

✓ **Conductor de sustitución**
Título de transporte* o conductor

✓ **Gastos de búsqueda o salvamento en el mar y en la montaña**
Máximo 15 000 €

✓ **Documentos oficiales**
Gastos de envío

✓ **Teleconsulta antes de la salida**
1 llamada

¿Qué no está asegurado?

✗ **Las consecuencias de una guerra civil o extranjera, conmoción civil, actos de terrorismo**

✗ **El uso de estupefacientes o drogas sin prescripción médica**

✗ **Los accidentes resultantes 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 de clasificación internacional, nacional o regional**

¿Tiene exclusiones la cobertura?

Las principales exclusiones de la póliza son:

- **Un acto de negligencia por su parte**
- **El estado de embriaguez**
- **Los gastos de aduana**
- **El incumplimiento voluntario de la normativa del país visitado o de la práctica de actividades no autorizadas por las autoridades locales**
- **Las prestaciones que no se hayan solicitado durante el desplazamiento o que no hayan sido organizadas por nosotros o con nuestro consentimiento no darán derecho, *a posteriori*, a un reembolso o a una indemnización**
- **Los gastos originados tras la vuelta del viaje o la expiración de la cobertura**
- **Las prohibiciones oficiales, incautaciones o restricciones por la fuerza pública**
- **La práctica, a título profesional, de cualquier deporte**
- **Los gastos originados tras la vuelta del viaje o la expiración de la cobertura**

¿Dónde tengo cobertura?

Las coberturas se aplican en todo el mundo.

¿Cuáles son mis obligaciones?

- En la suscripción de la póliza
El asegurado debe abonar la prima.
El asegurado debe responder exactamente a las preguntas de la Aseguradora, en particular en el formulario de declaración que le permite evaluar los riesgos que asume.

- En caso de siniestro
El Asegurado deberá ponerse en contacto con la plataforma de asistencia y obtener su autorización previa antes de tomar cualquier iniciativa u originar cualquier gasto. En cualquier caso, el Asegurado estará obligado a facilitar a la Aseguradora todos los documentos y justificantes necesarios para la aplicación de las prestaciones de asistencia previstas en el contrato.

¿Cuándo y cómo se efectúan los pagos?

La prima se abona en el momento de la suscripción de la póliza, por cualquier medio de pago aceptado por la empresa de alquiler.

¿Cuándo empieza la cobertura y cuándo acaba?

Inicio de la cobertura
Las coberturas entran en vigor el día de salida a la mar.

Derecho de renuncia
De conformidad con el BOE nº 166 del jueves 12 de julio de 2007, el Asegurado que suscriba una póliza de seguro con fines no profesionales, si acredita una cobertura anterior para uno de los riesgos cubiertos por esta nueva póliza, podrá rescindir esta nueva póliza, sin gastos ni penalizaciones, mientras no se haya ejecutado en su totalidad o el Asegurado no haya suscrito ninguna cobertura, y en un plazo máximo de catorce días naturales a partir de la fecha de celebración de la nueva póliza.

Fin de la cobertura
Las coberturas expiran el día de la devolución del barco, fecha que figura en el contrato de alquiler, con un máximo de 90 días consecutivos.

¿Cómo puedo resolver la póliza?

Esta póliza no puede ser objeto de resolución.

HOJA INFORMATIVA Y DE ASESORAMIENTO PREVIA A LA INSCRIPCIÓN EN CONTRATOS DE SEGURO DE DAÑOS GRUPALES nº 10567

Por favor, lee este documento detenidamente antes de contratar tu póliza de seguro.

Este documento explica:

• Quién participa en la distribución de tu seguro,

• En qué capacidad actúa cada parte,

• Cómo funciona la remuneración,

• Cómo presentar una reclamación.

• Tu derecho a no tener de baja

Reconoces que te han informado de la posibilidad de que la información y los documentos relacionados con el contrato de seguro puedan comunicarte en un medio duradero que no sea papel.

Este documento constituye información precontractual y no tiene valor contractual. Los términos y condiciones generales del seguro, así como el documento informativo del producto de seguro, describen el alcance de las garantías, las exclusiones y las obligaciones aplicables. Solo estos documentos contractuales son auténticos y determinan los derechos y obligaciones de las partes. Te invitamos a leerlos antes de suscribirte.

PREÁMBULO

El contrato 10548 está suscrito por Lacani, una sociedad anónima simplificada cuya sede social se encuentra en 223 Avenue Emile Counord, 33300 Burdeos, registrada en el Registro Comercial y de Sociedades de Burdeos con el número 799 758 412, con la aseguradora Mutuaide Assistance (en adelante denominada "la Aseguradora" o "Mutuaide"), 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA con un capital de 15.180.660 € – Sociedad regida por el Código de Seguros – Sujeta al control de la Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – IVA FR 31 383 974 086.

Este Acuerdo es distribuido por NEAT, una correduera de seguros, SAS, con un capital social de 106.032,48 €, cuya sede social se encuentra en 16 Place des Quinconces, 33.000 Burdeos, registrada en el Registro Mercantil y de Sociedades de Burdeos con el número 913 676 581 y en ORIAS bajo el número 22004644 - Número de IVA intracomunitario: FR69913676581 - Responsabilidad Civil Profesional y Garantía Financiera conforme a los artículos L 512-6 y L 512-7 del Código de Seguros.

La gestión del Acuerdo se delega a Neat en su calidad de gestor (en adelante "NEAT" o "Gestor").

Mutuaide y Neat están autorizados a llevar a cabo actividades de seguros en Francia bajo la libertad de prestar servicios notificados a la ACPR.

REMUNERACIÓN EN RELACIÓN CON EL CONTRATO PROPUESTO

Se especifica que, a cambio de las operaciones de distribución, el NEAT se remunera en base a comisiones, es decir, remuneración incluida en la prima del seguro, calculada en base a criterios cualitativos, para no perjudicar los intereses de los clientes.

Sam Boat recibe el pago en tasas administrativas por la presentación, ubicación e implementación de tu seguro.

INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES

En caso de una queja sobre la distribución de este contrato, le invitamos a informar a NEAT escribiendo a complaints@neat.eu.
Si no estás satisfecho con la respuesta que recibes, puedes enviar una carta a:

NEAT

Departamento de Reclamaciones

16 Place des Quinconces

33000 BURDEOS

Neat confirmará la recepción de tu correo en un plazo de 10 días laborables.
Si el desacuerdo persiste, puedes remitir el asunto al Servicio de Mediación de Seguros en tu país de residencia. Puedes encontrar los datos de contacto de la empresa haciendo clic en el siguiente enlace:

https://www.neat.eu/en/dispute-resolutionentities-eea

Para la resolución de disputas transfronterizas, también es posible presentar una queja ante el sistema extranjero competente solicitando la activación del procedimiento FIN-NET, al que se puede acceder a través de la página web
https://finance.ec.europa.eu/consumerfinance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/make-complaint-about-financial-serviceprovider-another-eea-country_en.

DERECHO DE RETIRADA

En el caso de la venta a distancia, tienes derecho a retirarte de este contrato por un periodo de (14) catorce días (calendarios) desde su conclusión, sin costes ni penalizaciones. Sin embargo, si te beneficias de una o más primas de seguro que se te ofrecen, para no tener que pagar una prima durante uno o más meses al inicio del contrato, este periodo solo comienza desde el pago total o parcial de la primera prima.

Este periodo comienza a decirse así:

a) O bien desde el día en que se concluye el contrato de distancia;

b) O desde el día en que la parte interesada recibe las condiciones contractuales e información, si esta última fecha es posterior a la mencionada en a).

Por favor, tenga en cuenta: El derecho de cancelación no se aplica a pólizas de seguro con un plazo inferior a un mes.

Cuando ejerces tu derecho a renunciar, la aseguradora a través de Sam Boat está obligada a reembolsarte la cantidad de la prima pagada.

Sin embargo, la prima total corresponde a la aseguradora si ejerces tu derecho de cancelación mientras se haya producido una reclamación relacionada con la garantía del contrato durante el periodo de cancelación de 14 días. **Para cualquier solicitud de exención, puedes contactar con Sam Boat.**