ANEXO 1: NOTA INFORMATIVA

NOTA INFORMATIVA PARA LA PÓLIZA DE SEGURO SAMBOAT CANCELACIÓN BASE N.° 10565

CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON NUESTRO DEPARTAMENTO DE SEGUROS NEAT

- **por correo electrónico:** claim@neat.eu
- **O a través de la web: https://assures.neat.eu**

Recuerde recopilar la siguiente información que se le solicitará durante su llamada:

- El número de su contrato,
- Su nombre y apellidos,
- La dirección de su domicilio,
- El número de teléfono en el que podemos contactarle,
- El motivo de su declaración.

Durante la primera llamada, se le comunicará un número de expediente de seguro. Recuérdelo sistemáticamente en todas las relaciones posteriores con nuestro Departamento de Seguros.

NIVM23.06.12

CUADRO DE COBERTURAS

COBERTURAS DE SEGURO	LÍMITE
1 / CANCELACIÓN	
✓ **Cancelación por motivos médicos** (A1).	(A1) 10 000 € por reserva
✓ **Cancelación por causas designadas / justificadas** (A2)	(A2) 10 000 € por reserva Franquicia del 10 % del siniestro con un mínimo de 50 € por persona y 150 € por suceso
✓ **Cancelación total con excepciones** (A3)	(A3) 10 000 € por reserva Franquicia del 10 % del siniestro con un mínimo de 50 € por persona y 150 € por suceso

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.

Accidente corporal grave
Alteración drástica de la salud como resultado de la acción repentina de una causa externa no intencional por parte de la víctima, constatada por una autoridad médica competente, que dé lugar a la expedición de una receta de medicamentos a favor del enfermo y que implique el cese de toda actividad profesional o de otro tipo.

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

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.

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.

NIVM23.06.12

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 cobertura de «Cancelación» entra en vigor el día en que contrata el seguro y expira el día en que sale de viaje.

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.

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

Enfermedad grave
Alteración repentina e imprevisible de la salud declarada por una autoridad médica competente, que dé lugar a la expedición de una receta de medicamentos a favor del enfermo y que implique el cese de toda actividad profesional o de otro tipo.

Extranjero
Cualquier país distinto de su país de residencia.

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.

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.

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

Sucesos cubiertos en seguro
- ✓ Cancelación

NIVM23.06.12

Territorialidad
Todo el mundo.

CLÁUSULA 2: DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS DE SEGURO

1/ CANCELACIÓN

CANCELACIÓN POR MOTIVOS MÉDICOS

Está cubierto por los motivos y circunstancias que se indican a continuación, con exclusión de todos los demás, hasta el límite indicado en el Cuadro de coberturas:

• **Enfermedad grave, Accidente corporal grave o fallecimiento, incluidas las consecuencias, secuelas, complicaciones o agravamiento de una enfermedad o accidente, registrados antes de reservar su viaje de:**

- usted mismo, su cónyuge de derecho o de hecho, sus ascendientes o descendientes (de 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 designado en el momento de la suscripción,
- la persona designada en el momento de suscribir la presente póliza que, durante su viaje, se encargue de cuidar o acompañar en vacaciones a sus hijos menores de edad, o a la persona discapacitada que viva bajo su techo, siempre que estén hospitalizados más de 48 horas o fallezcan.

• **Las Complicaciones del embarazo hasta la semana 28.**

- ✓ y que impliquen 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 propia naturaleza del viaje es incompatible con el embarazo, siempre que usted no fuera consciente de su estado en el momento de la reserva.

- **Anulación parcial de un participante – Reembolso prorrateado**

Cuando el viaje o el alquiler se contrate para varios participantes y uno de ellos no pueda salir por alguno de los motivos cubiertos según lo antedicho, la cobertura se aplicará únicamente al interesado.

En este caso, el reembolso se efectuará de forma proporcional al coste correspondiente al participante que anule, dentro del límite de los gastos realmente retenidos por el arrendador u organizador, con exclusión de cualquier asunción de la totalidad del coste del alquiler o de la estancia, cuando este se mantenga para los demás participantes.

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

ANULACIÓN POR CAUSAS DETERMINADAS / JUSTIFICADAS

Está cubierto por los motivos y circunstancias que se indican, a continuación, con exclusión de todos los demás, hasta el límite indicado en el Cuadro de coberturas:

• **Daños materiales graves** que requieran su presencia el día de la salida para tomar las medidas de precaución necesarias, resultantes de un incendio, daños por agua o elementos naturales y que afecten a más del 50 % de sus locales privados o comerciales.

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

• **Su convocatoria para un trasplante de órganos** en una fecha durante el viaje previsto, siempre que la convocatoria no se conociera en el momento de suscribir la Póliza.

• **Una 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.

• **Daños graves a su vehículo** ocurridos en las 48 horas anteriores a la salida, siempre que ya no pueda ser utilizado para trasladarle al lugar de la estancia.

• **Un accidente o una avería de su medio de transporte** ocurrido durante su transporte previo, que acarree un retraso superior a dos horas, le haga perder el vuelo reservado para su salida, siempre que haya tomado las medidas necesarias para llegar al aeropuerto al menos 2 horas antes de la hora límite de embarque.

• **Su despido** o el de su cónyuge de hecho o de derecho, siempre que el procedimiento de despido no se hubiera iniciado en el momento de suscribir la presente póliza y/o que usted no tuviera conocimiento de la fecha del suceso en el momento de la suscripción.

• **La obtención de un empleo remunerado o de unas prácticas remuneradas**, que comiencen antes o durante las fechas previstas para su viaje, mientras esté inscrito en el Servicio Nacional de Empleo de su país de residencia, 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.

• **Su convocatoria obligatoria e imprevisible, que no pueda ser aplazada** por una administración, en una fecha durante el viaje previsto, siempre que la convocatoria no se conociera en el momento de suscribir la Póliza.

• **Su convocatoria**, en una fecha situada durante su viaje**, a un examen de recuperación universitaria**, siempre que el suspenso del examen no se conociera en el momento de suscribir la presente Póliza.

• **La denegación del visado de turista** por las autoridades del país elegido para su viaje, siempre que no haya presentado una solicitud denegada por dichas autoridades en un viaje anterior, que sus gestiones les hayan permitido pronunciarse antes de su viaje y siempre que respete las limitaciones exigidas por las autoridades administrativas de este país.

• **Su traslado profesional**, no disciplinario, impuesto por su empleador, que le obligue a desplazarse durante su viaje asegurado o en los 8 días anteriores a su salida, siempre que el traslado no se conociera en el momento de suscribir la Póliza. Esta cobertura se concede a los trabajadores por cuenta ajena, **excluidos los miembros de una profesión liberal, los directivos, los representantes legales de una empresa, los trabajadores autónomos, los artesanos y los trabajadores ocasionales del espectáculo**.

• **La eliminación o modificación de la fecha de sus vacaciones remuneradas por parte de su empleador**. Esta cobertura se concede a los trabajadores por cuenta ajena, **excluidos los miembros de una profesión liberal, los directivos, los representantes legales de una empresa, los trabajadores autónomos, los artesanos y los trabajadores ocasionales del espectáculo**. Estas vacaciones, que corresponden a un derecho adquirido, deben haber sido aceptadas previamente y por escrito por el empleador antes de suscribir la Póliza.

• **Su convocatoria para la adopción de un hijo** durante la estancia asegurada y siempre que la convocatoria no se conociera en el momento de suscribir la Póliza,

• **Cancelación por separación de la pareja** casada, unión de hecho o conviviente notorio/a, esta cobertura solo se ejecutará previa presentación de documentos legales y administrativos que demuestren la naturaleza real de la separación o de la convivencia en pareja (procedimiento de divorcio, ruptura del contrato de unión de hecho, todos los documentos que acrediten la vida en común de la pareja, facturas de electricidad, gas, telecomunicaciones, cuentas bancarias conjuntas, declaración común, etc.).

• **El robo, en las 48 horas anteriores a su salida**, **de sus documentos de identidad** (pasaporte, carné de identidad) **indispensables para cruzar la(s) frontera(s)** durante su viaje, siempre que se haya presentado una denuncia de robo ante las autoridades policiales más cercanas en cuanto se tenga conocimiento de tal suceso.

• **La cancelación por un motivo cubierto** de una o más personas inscritas al mismo tiempo que usted (máximo 9 personas) y aseguradas en virtud de la presente póliza. Si desea viajar por su cuenta, se tendrán en cuenta los costes adicionales, pero nuestro reembolso no superará el importe debido en caso de cancelación en la fecha del suceso.

• **Gastos de cambio de nombre** cobrados por el proveedor de servicios si, debido a un suceso cubierto, prefiere ser sustituido por otra persona en lugar de cancelar su estancia. Nuestro reembolso no superará el importe adeudado en caso de cancelación en la fecha del cambio de nombre.

• **Una revuelta, atentado o atentado terrorista que tenga lugar en el extranjero**, en la o las ciudades de destino de su viaje. Usted está cubierto en caso de revuelta, atentado o acto de terrorismo, cuando se cumplan al menos 2 de las 3 condiciones siguientes:

- El suceso ha provocado daños materiales y personales en la o las ciudades de destino de su viaje,
- El Ministerio de Asuntos Exteriores español desaconseja encarecidamente los desplazamientos a la ciudad o ciudades de destino de su viaje,
- La fecha de su salida está prevista menos de 30 días después del suceso y no se ha producido ningún suceso de la misma naturaleza en el país en cuestión en los 30 días anteriores a la suscripción de la póliza, debiendo producirse el suceso después de la suscripción del mismo.

En todos los casos de cancelación de viaje, la indemnización se abonará previa deducción de una franquicia específica indicada en el Cuadro de coberturas. Esta franquicia también se aplica a las personas inscritas al mismo tiempo que usted y aseguradas en virtud de la presente póliza.

CANCELACIÓN TOTAL CON EXCEPCIONES

También estará cubierto, dentro del límite indicado en el Cuadro de coberturas, para **cualquier otro suceso aleatorio, sea cual sea, que constituya un obstáculo inmediato, real y serio** que impida su salida y/o el ejercicio de las actividades previstas durante su estancia. Se entiende por suceso aleatorio cualquier circunstancia repentina, imprevisible e independiente de la voluntad del asegurado que justifique la cancelación del viaje. El suceso aleatorio debe tener una relación causal directa con la imposibilidad de realizar la salida.

IMPORTE DE LA COBERTURA

La indemnización abonada en virtud de la presente póliza no podrá superar en ningún caso el precio del viaje declarado al suscribir esta Póliza y dentro de los límites establecidos en la Tabla de coberturas.
Le reembolsaremos el importe de los gastos de cancelación facturados de acuerdo con las condiciones del baremo de cancelación que figura en las condiciones generales de la agencia de viajes.
Los gastos de expediente, propinas, visados y la prima abonada por la suscripción de la presente póliza no son reembolsables.

¿DE CUÁNTO TIEMPO DISPONE PARA DAR PARTE DE UN SINIESTRO?

Dos etapas

1/ En cuanto aparezca la enfermedad o tenga conocimiento del suceso que active la cobertura, deberá notificarlo **INMEDIATAMENTE a su agencia de viajes**.

Si cancela el viaje posteriormente con su agencia de viajes, solo le reembolsaremos los gastos de cancelación a partir de la fecha de la contraindicación certificada por una autoridad competente, de acuerdo con el baremo de cancelación que figura en las condiciones particulares de venta de la agencia de viajes.

2/ En segundo lugar, deberá dar parte del siniestro a NEAT en los cinco días hábiles siguientes al suceso que active la cobertura.

¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Su parte de siniestro por escrito deberá ir acompañado de:

- en caso de enfermedad o accidente, un certificado médico y/o un historial de hospitalización que especifique el origen, la naturaleza, la gravedad y las consecuencias previsibles de la enfermedad o el accidente,
- en caso de fallecimiento, un certificado y la ficha de estado civil,
- en todos los demás casos, un recibo que justifique el motivo de su cancelación.

Deberá comunicar a NEAT los documentos e informaciones médicas necesarios para tramitar su expediente, que le remitiremos en cuanto reciba la declaración de siniestro, así como el cuestionario médico que deberá rellenar su médico.
Si no dispone de estos documentos o información, deberá obtenerlos de su médico de cabecera y enviarlos a NEAT.
Asimismo, deberá facilitar toda la información o documentación que se le solicite para justificar el motivo de su cancelación y, en particular:

- ✓ todas las fotocopias de las recetas de medicamentos, pruebas o exámenes, así como todos los documentos que demuestren que se han expedido o realizado y, en particular, los formularios de enfermedad que contengan copias de las etiquetas correspondientes a los medicamentos prescritos.
- ✓ declaraciones de la Seguridad Social o de cualquier otro organismo similar relativas al reembolso de los gastos de tratamiento y al pago de las indemnizaciones diarias,
- ✓ la factura original del adeudo que usted debe pagar a la agencia de viajes o que esta conserva,
- ✓ el número de su póliza,
- ✓ el formulario de inscripción expedido por la agencia de viajes,
- ✓ en caso de accidente, deberá especificar las causas y circunstancias y facilitarnos los nombres y direcciones de los responsables, así como de los posibles testigos,
- ✓ y cualquier otro documento necesario.

También se acuerda expresamente que usted acepta por adelantado el principio de un examen por parte de nuestro asesor médico. Si se opone sin un motivo legítimo, perderá sus derechos de cobertura.

EXCLUSIONES

La cobertura de Cancelación no abarca la imposibilidad de iniciar el viaje debido a la organización material, las condiciones de alojamiento o la seguridad del destino.

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

- **Un suceso, enfermedad o accidente que se diagnostica por primera vez, es objeto de recaída, empeoramiento o da lugar a hospitalización entre la fecha de adquisición de la estancia y la fecha de suscripción de la póliza de seguro,**
- **Cualquier circunstancia que solo afecte al mero disfrute,**
- **Embarazo, incluidas las complicaciones más allá de la semana 28 y, en todos los casos, la interrupción voluntaria del embarazo, el parto, la fecundación *in vitro* y sus consecuencias,**
- **Olvido de vacunación,**
- **Incumplimiento de cualquier tipo, incluido el financiero, por parte del transportista, que le impida cumplir sus obligaciones contractuales,**
- **Ausencia o exceso de nieve,**
- **Cualquier suceso médico cuyo diagnóstico, síntomas o causa sean de naturaleza psicológica o psiquiátrica, y que no haya dado lugar a hospitalización durante más de 3 días consecutivos con posterioridad a la suscripción de la presente póliza,**
- **La contaminación, la situación sanitaria local, las catástrofes naturales y sus consecuencias, los fenómenos meteorológicos o climáticos,**
- **Las consecuencias de un proceso penal contra usted,**
- **Los sucesos ocurridos entre la fecha de inscripción en el viaje y la fecha de suscripción de la póliza de seguro.**
- **La ausencia de peligros,**
- **Un acto intencionado y/o legalmente reprobable, las consecuencias del alcoholismo y el consumo de drogas, cualquier sustancia estupefaciente mencionada en el Código de Salud Pública, medicamentos y tratamientos no prescritos por un médico,**
- **Por el simple hecho de que el Ministerio de Asuntos Exteriores español desaconseja el destino geográfico del viaje,**
- **Un acto de negligencia por su parte,**
- **Cualquier acontecimiento del que la agencia de viajes pueda ser considerada responsable,**
- **La ausencia de presentación, por cualquier motivo, de los documentos indispensables para el viaje, como pasaporte, documento de identidad, visado, títulos de transporte, cartilla de vacunación, salvo en caso de robo del pasaporte o del documento de identidad en los 15 días anteriores a la salida.**

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 – 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:

NEAT

Por correo electrónico a claim@neat.eu
O a través de la web: **https://assures.neat.eu**

CLÁUSULA 5 – TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

Una reclamación es la expresión verbal o escrita de un descontento hacia un profesional. Una solicitud de servicio, información o asesoramiento no es una reclamación.

Para cualquier reclamación relativa a sus coberturas de seguro, puede dirigirse a complaints@neat.eu.

Si su reclamación no queda satisfecha, escríbanos por correo postal a:

Neat

Departamento de Reclamación

16 Place des Quinconces

33000 Burdeos - Francia

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 6 – 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).

CLÁUSULA 7 – 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 8 – 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 9 – 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 10 – 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 11 – 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 - France.

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 CANCELACIÓN BASE N.° 10565

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 CANCELACIÓN BASE es una póliza de seguro cuyo objeto es cubrir al Asegurado antes del viaje.

¿Qué está asegurado?

✓ **Cancelación por motivos médicos**
10 000 € por reserva

✓ **Cancelación por causas designadas / justificadas**
10 000 € / por reserva Franquicia del 10 % del siniestro con un mínimo de 50 € por persona y 150 € por suceso

✓ **Cancelación total con excepciones**
10 000 € / por reserva Franquicia del 10 % del siniestro con un mínimo de 50 € por persona y 150 € por suceso

¿Qué no está asegurado?

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

✗ **Cualquier suceso médico cuyo diagnóstico, síntomas o causa sean de naturaleza psicológica o psiquiátrica, y que no haya dado lugar a hospitalización durante más de 3 días consecutivos con posterioridad a la suscripción de la presente póliza**

✗ **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 debe dar parte del siniestro en el plazo de 5 días hábiles desde que tuvo conocimiento del mismo.

¿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
La cobertura de Cancelación entra en vigor el día en que suscribe la póliza de seguro.

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
La cobertura de Cancelación expira el día en que sale de viaje.

¿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 10565

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.**