

Condiciones Generales

Asistencia en Viaje

ADENDA DE 2 DE FEBRERO DE 2026 A LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES

La presente modificación entrará en vigor a partir de la renovación de su seguro con fecha de efecto posterior al 4 de abril de 2026.

Modificación de la Entidad Aseguradora Única:

Todas las referencias a las entidades aseguradoras consignadas en las presentes Condiciones Generales (CCGG) quedan modificadas para unificar la asunción de riesgos en una única entidad: **Admiral Europe Compañía de Seguros, S.A.U. (AECS)**.

A partir de la fecha de la citada renovación de su seguro:

- **AECS** asumirá el aseguramiento de la totalidad de las coberturas de la póliza, incluidas aquellas que anteriormente eran aseguradas por **Europ Assistance S.A. Sucursal en España (EA)**, **ARAG S.E. (ARAG)** y **Ges Seguros y Reaseguros, S.A. (GES)**.
- En consecuencia, las entidades **EA**, **ARAG** y **GES** cesan su aseguramiento en la póliza. Cualquier referencia a dichas entidades aseguradoras deberá entenderse sustituida por **AECS**.
- Asimismo, cualquier **mención a la entidad aseguradora** a través de los términos “las Aseguradoras”, “los Aseguradores”, “el Asegurador”, “la Aseguradora” o similar debe entenderse referida a **AECS**.

Datos Corporativos de la Aseguradora:

La entidad aseguradora es: **ADMIRAL EUROPE COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.U (AECS)**, con CIF A87987822 y con domicilio social en C/ Rodríguez Marín 61, 1ª planta, 28016 Madrid. Se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al folio 31, del Tomo 37.134 de la Sección 8ª, y está autorizada por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con el número de registro C0805, órgano al que le corresponde el control y supervisión de su actividad.

Para interponer cualquier queja o reclamación el tomador, conductor, asegurado, beneficiario o tercero perjudicado pueden dirigir sus quejas o reclamaciones al **Servicio de Protección al Cliente de AECS** a través de los siguientes canales:

Por vía electrónica a través de nuestro formulario

(<https://www.balumba.es/formulario-reclamaciones-balumba.html>) o en la dirección proteccionaalcliente@admiral.es. Por correo postal a C/ Albert Einstein 10, CP 41092 de Sevilla, que resolverá en el plazo legalmente establecido. Existe un Reglamento del funcionamiento del Servicio a disposición de los clientes y usuarios en la página web apartado Reclamaciones, en las oficinas del Asegurador o a su solicitud.

Esta adenda constituye parte integrante de las Condiciones Generales de su póliza.

Índice

0. Condiciones generales aplicables	3
1. Asegurador	3
2. Definiciones	3
3. Ámbito territorial	4
4. Riesgos cubiertos	4
5. Descripción de los riesgos cubiertos	6
5.1. Asistencia a las personas	6
5.2. Asistencia al vehículo	11
6. Cláusulas adicionales	13
Información de interés	18

Seguro de Asistencia en Viaje

Condiciones Generales Modelo AU01-EA1703

Estas condiciones generales serán aplicables cuando el Seguro de Asistencia en Viaje conste expresamente incluido en las condiciones particulares del contrato.

0. Condiciones generales aplicables

Son parte integrante de este contrato las Condiciones Generales aplicables al Seguro del Automóvil que se entregan al Tomador del Seguro. Para las condiciones no recogidas en este condicionado, se estará a lo indicado en las Condiciones Generales y Particulares de cada contrato y en la normativa legal vigente.

1. Asegurador

A efectos de esta póliza de seguro, se entiende por Asegurador a EUROP ASSISTANCE S.A. Sucursal en España, con CIF W-2504100-E y domicilio social en Paseo de la Castellana nº 130, 28046, Madrid. Está autorizada y ejerce su actividad bajo la vigilancia y control de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con el número de registro E-0243.

2. Definiciones

Las recogidas en el Condicionado General del Seguro aplicables al Seguro del Automóvil junto con las que se añaden a continuación:

Domicilio habitual: Se entiende por domicilio habitual del Asegurado el localizado en España que se hace constar en el permiso de circulación, y desde el que se realicen los desplazamientos cubiertos en el presente Contrato.

Extranjero: Se entiende por extranjero a efectos de las garantías, el país distinto al del Domicilio Habitual y al de nacionalidad del Asegurado.

Rescate: Salvamento o extracción de un Vehículo Asegurado de una zona de difícil acceso hacia otra donde sea posible su remolque.

Asegurado: La persona física, con domicilio habitual en España, que contrate el seguro de su vehículo con Balumba.

Vehículo Asegurado: Es el vehículo descrito en las Condiciones Particulares de menos de 3.500 Kg.(PMA), sea turismo o motocicleta de más de 75 c.c.

Accidente: Con respecto a los vehículos, se considerará accidente un hecho violento, súbito, externo e involuntario que cause daños al vehículo objeto de cobertura.

Avería: Es el daño que se produce o afecta al Vehículo Asegurado por razón de causas normales y fortuitas, y por tanto imprevistas e inevitables, que imposibilite su circulación y cause su inmovilización.

3. Ámbito territorial

Las garantías de este seguro tienen validez en los países adheridos al sistema de la Carta Verde o Países Ribereños del Mediterráneo, salvo las limitaciones establecidas en esta póliza.

Se excluyen, en todo caso, aquellos países que aún reflejados en el ámbito territorial contratado, durante el desplazamiento se hallen en estado de guerra, insurrección o conflictos bélicos de cualquier clase o naturaleza, aun cuando no hayan sido declarados oficialmente. En este caso el Asegurador reembolsará aquellos gastos cubiertos y debidamente justificados mediante la factura original acreditativa.

Para los productos General e Integral se establece de la siguiente manera: Para los vehículos a partir del Km. 0; es decir, desde el propio domicilio del asegurado. Para las personas a partir del km 0, a excepción de las garantías médicas a las personas, en cuyo caso será a partir del km 25 del Domicilio Habitual del Asegurado en la Península, Ceuta y Melilla; y desde el km 10 en las Islas Baleares e Islas Canarias

4. Riesgos cubiertos

4.1. Asistencia a las personas

1. Asistencia a personas por avería, accidente, hurto o robo del vehículo.
2. Envío de un chófer profesional / conductor.
3. Información médica.
4. Envío de medicamentos.
5. Traslado sanitario.
6. Traslado del resto de los asegurados.
7. Prestaciones sanitarias en el extranjero.
8. Prestaciones odontológicas de urgencia en el extranjero.
9. Gastos de alojamiento por prolongación de estancia.

10. Gastos de alojamiento para el resto de los asegurados.
11. Billeto de ida y vuelta para un familiar.
12. Gastos de alojamiento para un familiar.
13. Acompañamiento de menores.
14. Traslado por causa de fallecimiento.
15. Traslado de acompañantes del fallecido.
16. Información legal.
17. Ayuda para situaciones contenciosas.
18. Anticipo de fianzas.
19. Transporte de animales domésticos.
20. Búsqueda y transporte de equipajes y efectos personales.
21. Adelanto de fondos.
22. Obtención de salvoconductos.
23. Transmisión de mensajes urgentes las 24 h. del día.
24. Envío de duplicado de llaves y documentos.

4.2. Asistencia al vehículo

1. Reparación "in situ".
2. Remolque. (General o Integral)
3. Rescate.
4. Traslado del vehículo.
5. Abandono legal.
6. Custodia.
7. Gastos de traslado del asegurado a fin de recoger su vehículo.
8. Envío de piezas de recambio.

5. Descripción de los riesgos cubiertos

5.1. Asistencia a las personas

5.1.1. Asistencia a personas por avería, accidente, hurto o robo del vehículo

Si a consecuencia de una avería o un accidente, el vehículo asegurado quedara imposibilitado para su conducción y su reparación no fuera posible efectuarla en el mismo día del percance, o en los casos de hurto o robo desde el momento de la denuncia ante las autoridades, el asegurado podrá optar entre una de las siguientes prestaciones:

- A) Traslado hasta su domicilio habitual en España o hasta el punto de destino de su viaje, en el medio de locomoción que el asegurador considere más adecuado, siempre que en este último supuesto los gastos no superen a los de regreso a su domicilio.
- B) Gastos de alojamiento y desayuno en un hotel, en la localidad en la que se encuentre el vehículo asegurado, de categoría tres estrellas, hasta el fin de la reparación del vehículo y por un máximo de cuatro noches.
- C) Puesta a disposición de un vehículo de alquiler del Grupo B que le proporcionará el asegurador, con kilometraje ilimitado y por un máximo de 24 horas. Esta prestación está sujeta a la disponibilidad de las empresas de alquiler de vehículos y a sus condiciones de contratación.

5.1.2. Envío de un conductor

Cuando durante un viaje con el vehículo asegurado y a consecuencia de una enfermedad imprevisible o de un accidente, el conductor quedara incapacitado para conducir, siempre que ninguno de los otros ocupantes del mismo, si los hubiese, pudiera sustituirle, el asegurador se hará cargo de los gastos que ocasione el desplazamiento de un conductor designado por el asegurado para trasladar el vehículo hasta su domicilio habitual en España o hasta el punto de destino de su viaje.

5.1.3. Información médica

El asegurador prestará la información necesaria a los asegurados que así lo soliciten cuando debieran acudir en consulta particular a un médico en el extranjero y no dispusieran de los datos suficientes para su localización.

5.1.4. Envío de medicamentos

Cuando durante un viaje por el extranjero con el vehículo asegurado, el asegurado necesitase medicamentos que le fueran indispensables para un tratamiento médico como consecuencia de un accidente o de una enfermedad imprevisible, y no existieran en la localidad donde se encontrara, el asegurador se encargará de buscarlos y de su envío hasta el lugar en que se hallara aquél. El asegurador no se responsabiliza de la demora en la misma ni del estado del medicamento por causas no imputables al mismo. El coste del medicamento queda excluido de la prestación y tendrá que ser abonado por el asegurado al asegurador a la entrega del mismo.

5.1.5. Traslado sanitario

Traslado sanitario. El asegurador se hará cargo de los gastos del traslado de los asegurados cuando durante un viaje con el vehículo asegurado, sufrieran una enfermedad imprevisible o un accidente y necesitaran asistencia sanitaria. Pondrá a su disposición su equipo médico que, en contacto con el facultativo que les atienda, determinará la necesidad y medios más idóneos para su traslado al centro hospitalario adecuado en el país en el que el asegurado haya sido atendido por primera vez a consecuencia del percance y hasta su domicilio habitual en España; eximiéndose de cualquier responsabilidad y pago si sus indicaciones no fueran cumplidas. Si el traslado no pudiera efectuarse a la localidad en la que el asegurado tenga su domicilio habitual en España el asegurador se hará cargo, en su momento, del subsiguiente traslado a dicho domicilio.

5.1.6. Traslado del resto de los asegurados

Cuando uno o más de los asegurados hayan sido trasladados de acuerdo con lo dispuesto en la garantía 5.1.5, también se hará cargo del traslado de los acompañantes asegurados, en el medio de locomoción que el asegurador considere más adecuado, hasta su domicilio habitual en España o hasta la localidad donde haya sido hospitalizado el paciente, cuando no pudieran utilizar el vehículo asegurado.

5.1.7. Prestaciones sanitarias en el extranjero

Si durante un viaje por el extranjero con el vehículo asegurado, el asegurado necesitase asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica u hospitalaria a consecuencia de una enfermedad imprevisible o de un accidente, el asegurador se hará cargo de:

- A) Los gastos médicos y quirúrgicos.
- B) Los gastos farmacéuticos prescritos por un médico.
- C) Los gastos de transporte en ambulancia hasta la clínica u hospital más próximos al lugar en que se haya producido el hecho determinante.
- D) Los gastos de hospitalización.

Esta garantía cubre los hechos mencionados, fijándose el límite en **6.000,00 Euros** por asegurado, por el conjunto de los citados gastos que se produzcan en el país en el que el asegurado haya sido atendido por primera vez a consecuencia del percance. **Se excluyen los gastos de prótesis, gafas o lentillas.**

5.1.8. Prestaciones odontológicas de urgencia en el extranjero

Si durante un viaje por el extranjero con el vehículo asegurado, el asegurado necesitase de tratamiento odontológico a consecuencia de problemas odontológicos o de un accidente, el asegurador se hará cargo de los gastos de tratamiento odontológico de urgencia hasta un **importe máximo de 300,00 Euros.**

5.1.9. Gastos de alojamiento por prolongación de estancia

Cuando durante un viaje con el vehículo asegurado hayan sido aplicadas las garantías indicadas en los puntos

5.1.5 ó 5.1.7 anteriores y el asegurado fuese trasladado a un centro hospitalario, el asegurador se hará cargo de sus gastos de alojamiento y desayuno por prolongación de estancia, en un hotel de categoría tres estrellas o equivalente, tras la hospitalización y previa prescripción facultativa, hasta un máximo de diez días.

5.1.10. Gastos de alojamiento para el resto de los asegurados

Cuando durante un viaje con el vehículo asegurado, el asegurado sufriera una enfermedad imprevisible o un accidente y necesitara de hospitalización el asegurador se hará cargo de los gastos de alojamiento y desayuno, del resto de los asegurados, en un hotel de categoría tres estrellas o equivalente, hasta la finalización de la hospitalización, o del alojamiento por la prolongación de estancia, del asegurado y por un **periodo máximo de diez días**.

5.1.11. Billeto de ida y vuelta para un familiar

Cuando durante un viaje con el vehículo asegurado, el asegurado sufriera una enfermedad imprevisible o un accidente y necesitara de hospitalización y ésta se prevea superior a dos días y no tuviese ningún otro acompañante, el asegurador costeará un billete de ida y vuelta de un familiar, en el medio de locomoción que considere más adecuado.

5.1.12. Gastos de alojamiento para un familiar

Cuando un familiar haya sido trasladado de acuerdo con lo dispuesto en la garantía 5.1.11, el asegurador también se hará cargo de los gastos de alojamiento y desayuno en un hotel de categoría tres estrellas o equivalente en España, hasta la finalización de la hospitalización, o del alojamiento por la prolongación de estancia, del asegurado y por un **periodo máximo de diez días**.

5.1.13. Acompañamiento de menores

Cuando durante un viaje con el vehículo asegurado, el asegurado falleciera o hubiese sido trasladado a un centro hospitalario como consecuencia de un accidente, o de una enfermedad imprevisible y viajara con menores de 18 años o personas que, por su edad o estado de salud, precisen de atención especial, si ninguno de los acompañantes, si los hubiera, pudiese hacerse cargo de ellos, el asegurador asumirá los gastos ocasionados por el billete de ida y vuelta, en el medio de locomoción que considere más adecuado, de un familiar o una azafata para que acudiendo a su lado, les acompañe en el regreso a su domicilio habitual en España, haciéndose igualmente cargo de su billete de vuelta.

5.1.14. Traslado por causa de fallecimiento

Si alguno de los asegurados falleciese a consecuencia de una enfermedad imprevisible o un accidente de circulación en el transcurso de un viaje con el vehículo asegurado a más de 100 Km. del domicilio habitual, el asegurador organizará y se hará cargo del traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación en España.

Estarán cubiertos asimismo, hasta un **máximo de 2.000,00 Euros** los gastos de acondicionamiento

post mortem (tales como embalsamamiento y ataúd obligatorio para el traslado) según los requisitos legales, y los gastos de incineración en el crematorio más próximo al lugar del fallecimiento. **Se excluyen los gastos de inhumación y ceremonia.**

5.1.15. Traslado de acompañantes del fallecido

El asegurador también se hará cargo del traslado de los acompañantes asegurados de la persona fallecida que no pudiesen continuar el viaje en el vehículo asegurado, hasta su domicilio habitual en España o hasta el lugar de inhumación en España, en el medio de locomoción que el asegurador considere más adecuado.

5.1.16. Información legal

El asegurador prestará la información necesaria a los asegurados que así lo soliciten cuando necesiten un abogado en el extranjero y no dispusieran de los datos suficientes para su localización

5.1.17. Ayuda para situaciones contenciosas

Si a consecuencia de un accidente de circulación, con el vehículo asegurado, ocurrido en el extranjero, se instruyeran procedimientos civiles o penales contra el asegurado, el asegurador le facilitará una ayuda para contribuir a los posibles gastos que puedan producirse por la contratación de intérprete, abogado y/o procurador, cuya elección y designación serán de exclusiva incumbencia del asegurado, si bien este podrá solicitar al asegurador que le facilite la referencia de algún intérprete, abogado y/o procurador. La referida ayuda **no podrá exceder de 2.000,00 Euros**, y en todo caso será necesario acreditar oportunamente, de forma satisfactoria, la realización del gasto.

5.1.18. Anticipo de fianzas

Si a consecuencia de un accidente de circulación con el vehículo asegurado, ocurrido en el extranjero, se instruyeran procedimientos penales contra el asegurado, el asegurador concederá, **hasta el límite de 6.000,00 Euros**, un anticipo al asegurado a cuenta para gastos de fianza, que se le pudiesen exigir para garantizar su libertad provisional o la asistencia personal a juicio. El asegurado, al solicitar esta prestación, deberá depositar la cantidad solicitada, previamente, en el domicilio del asegurador por mediación de un tercero.

5.1.19. Transporte de animales domésticos

El asegurador se hará cargo de los gastos ocasionados por el traslado de los animales domésticos, de **hasta 75 Kg. de peso**, que acompañaran al asegurado, en el supuesto de que el asegurador deba trasladar al asegurado por cualquier motivo cubierto en el presente contrato. Ello, siempre que no existiera otro asegurado que pueda hacerse cargo del traslado del animal y no pudieran utilizar el vehículo asegurado.

5.1.20. Búsqueda y transporte de equipajes y efectos personales

En caso de hurto, robo o extravío de equipajes y efectos personales del asegurado ocurridos durante un viaje con el vehículo asegurado en el extranjero, el asegurador prestará al asegurado la ayuda y asesoramiento necesarios para la denuncia de los hechos ante la Autoridad competente. Si se recuperaran las pertenencias, el asegurador se encargará de su expedición hasta el lugar donde se encuentre de viaje el asegurado o hasta su domicilio habitual en España. En caso de robo del vehículo asegurado en el extranjero, el asegurador prestará la ayuda y asesoramiento necesario para su denuncia.

5.1.21. Adelanto de fondos

Si durante un viaje por el extranjero con el vehículo asegurado, el asegurado se viera privado de dinero en efectivo por motivos de robo, pérdida de equipaje, enfermedad o accidente, o si el vehículo sufriera una avería y el asegurado necesitara fondos para hacer frente al pago de su reparación, el asegurador le gestionará un envío de hasta 2.000,00 Euros para hacer frente a los pagos que fuera menester, debiendo depositar, previamente, tal cantidad en el domicilio del asegurador por mediación de un tercero.

5.1.22. Obtención de salvoconductos

El asegurador se hará cargo de los gastos ocasionados por la gestión y obtención de los salvoconductos precisos para que el asegurado pueda ser repatriado a España cuando como consecuencia de un accidente, hurto o robo ocurridos durante un viaje por el extranjero con el vehículo asegurado, el asegurado no tuviera a su disposición el documento nacional de identidad, permisos de conducir o de circulación o la ficha de la inspección técnica del vehículo. El asegurador no será responsable del perjuicio causado por tales circunstancias ni por la utilización indebida de dichos documentos por terceras personas.

5.1.23. Transmisión de mensajes urgentes las veinticuatro horas del día

El asegurador se encargará de transmitir los mensajes urgentes, derivados de los siniestros cubiertos, que le encomienden los asegurados.

5.1.24. Envío de duplicado de llaves y documentos

En caso de extravío o sustracción de las llaves del vehículo, de la documentación del mismo o del documento nacional de identidad del asegurado, de su pasaporte o de su permiso de conducir, el asegurador procurará, por todos los medios a su alcance, enviar un duplicado de las llaves o de la documentación del modo más rápido posible al asegurado, en el lugar donde se encuentre. Para ello el asegurador recogerá las llaves y/o documentos en el domicilio habitual del asegurado en España. **El asegurador no será responsable del perjuicio causado por tales circunstancias ni por la utilización indebida de las llaves o de dichos documentos por terceras personas.**

5.2. Asistencia al vehículo

5.2.1. Reparación “in situ”

Si una avería, un accidente, hurto o robo impidieran que el vehículo asegurado circule por sus propios medios, el asegurador le proporcionará la ayuda técnica necesaria para intentar una reparación de emergencia, a fin de que pueda continuar su viaje.

Igualmente, en las mismas condiciones, el asegurador prestará su ayuda a los asegurados en los casos de avería en los cinturones de seguridad, limpiaparabrisas, luces delanteras y traseras, intermitentes y descarga de batería, pinchazo de neumáticos, falta de neumáticos de repuesto, falta de combustible, pérdida o rotura de llaves y cualquier imposibilidad para acceder a su vehículo.

5.2.2. Remolque

A) Producto general

Cuando el vehículo no pudiera ser reparado “in situ”, el asegurador asumirá los gastos de su remolque hasta el taller oficial de la marca más próximo al lugar del hecho o al elegido por el asegurado siempre que, en este último caso, se encuentre en un **radio de 100 Km.**

También se prestará el servicio de remolque a los vehículos asegurados cuyos modelos sean de los denominados todoterreno/campo a través, cuando lo precisen fuera de las carreteras de libre circulación, siempre que su acceso sea lícito y posible.

Si el vehículo viajase con caravana, ésta será remolcada hasta el aparcamiento más próximo al taller donde se remolque el vehículo.

El asegurador solo se hará cargo de los gastos de transporte propiamente dichos, con exclusión de cualquier otro, como expedición de equipajes, objetos personales, etc.

B) Producto integral (excluido furgonetas)

Dentro del territorio nacional y para casos de avería, accidente, daños por robo e incendio, cuando el vehículo no pueda ser reparado en el mismo día, el asegurado podrá solicitar a El Asegurador el traslado del mismo hasta un taller cercano a su domicilio. Dicha solicitud puede ser igualmente realizada una vez que el vehículo haya sido reparado. La aseguradora entregará el vehículo en el taller de destino o en el domicilio del asegurado si ya hubiera sido reparado en un plazo máximo de 7 días naturales* contando desde el momento en que el asegurado y el taller hayan facilitado los datos necesarios (*en este plazo no se computarán los días de tráfico restringido por la DGT para camiones grúa debido a operaciones salida, puente o inclemencias del tiempo).

Quedan excluidas todas las reparaciones que se puedan practicar en el día e inmovilizaciones por averías en los neumáticos, error o falta de combustible, cualquier operación de mantenimiento, revisiones, falta o desgaste de consumibles, inmovilizaciones legales por incumplimiento con la normativa de tráfico e ITV. Cuando el valor real* del vehículo sea inferior al coste del traslado, éste no se realizará, ocupándose la aseguradora de las gestiones legales para el abandono, asumiendo los costes de traslado al punto de desguace más cercano (*valor real = valor venal - coste de reparación).

5.2.3. Rescate

Si el vehículo asegurado quedara imposibilitado para trasladarse por sus propios medios, debido a un vuelco o caída en desnivel, el asegurador se encargará de su rescate o salvamento hasta colocarlo en lugar adecuado para la circulación o su remolque, **hasta un límite de 500,00 Euros**.

5.2.4. Traslado del vehículo

Cuando por avería, accidente, hurto o robo ocurridos durante un viaje por el extranjero, el vehículo asegurado precise de una reparación que suponga una inmovilización de más de cinco días, o cuando en los casos de hurto o robo, previa denuncia ante las autoridades el vehículo asegurado se recuperase después del regreso del asegurado a su domicilio habitual en España, el asegurador se hará cargo de los gastos de traslado del vehículo hasta el taller oficial de la marca más cercano al domicilio habitual del asegurado en España para efectuar la reparación.

El asegurador solo se hará cargo de los gastos de traslado propiamente dichos, con exclusión de cualquier otro, como expediciones de equipajes, objetos personales, etc.

5.2.5. Abandono legal

Si, en el mercado español, el valor residual del vehículo fuera inferior al importe de su traslado (conforme garantía anterior), el asegurador se hará cargo, únicamente, de los gastos de abandono legal en el punto donde se encuentre.

En caso de discrepancia sobre el valor venal, se tendrá en cuenta el aplicado por el Ministerio de Economía y Hacienda Español a efectos tributarios.

5.2.6. Custodia

Si tras una avería, accidente, hurto o robo del vehículo asegurado fuera preciso que el vehículo asegurado permaneciera bajo custodia, el asegurador se hará cargo de los gastos de custodia, **hasta un límite total de 300,00 Euros**.

5.2.7. Gastos de traslado del asegurado a fin de recoger vehículo

Si el vehículo asegurado fuese reparado, por avería o accidente, en el lugar en que tuvo el percance, y en los casos de hurto o robo, previa denuncia ante las autoridades, con recuperación posterior, el asegurador se hará cargo de los gastos de traslado del asegurado, o de un conductor designado por el asegurado, en el medio que considere más adecuado para que se desplace hasta el lugar donde se halle el vehículo asegurado y recuperarlo.

5.2.8. Envío de piezas de recambio

El asegurador se hará cargo de los gastos ocasionados por el envío de las piezas necesarias para la reparación del vehículo asegurado y la seguridad de sus ocupantes, utilizando el medio más rápido y adecuado, cuando sufriera una avería, accidente, hurto o robo, en el extranjero, y no fuera posible obtenerlas en la localidad a la que se remolca el vehículo asegurado.

El asegurador no tendrá obligación de facilitar repuestos si no los hubiese en España, ni cuando superen un peso máximo de 50 Kg., incluido el embalaje.

El asegurado deberá restituir al asegurador el importe de las piezas remitidas.

El asegurador adelantará las cantidades necesarias para el pago de las piezas de recambio, que le serán reembolsadas por el asegurado. El asegurado, al solicitar este adelanto, deberá comprometerse por escrito a la devolución de la cantidad adelantada en un plazo no superior a un mes, contado desde la fecha de la correspondiente petición, o bien depositarla, previamente, en el domicilio del asegurador por mediación de un tercero.

6. Cláusulas adicionales

Cláusula primera: Requisitos y límites de las prestaciones a cargo del asegurador

Para tener derecho a cualquier prestación es indispensable que se haya perfeccionado el contrato.

Los límites económicos de las prestaciones cubiertas por el presente contrato incluyen los impuestos aplicables al coste de la prestación. En todos los países donde haya reciprocidad con la Seguridad Social Española, el asegurador asumirá únicamente los gastos médicos y de hospitalización que no estén cubiertos por la misma, interviniendo en la ayuda personal a través de sus corresponsales y equipo médico, asesoramiento y anticipo de pagos, si procede. Las indemnizaciones fijadas en las garantías serán, en todo caso, complemento de los contratos que pudiera tener el asegurado, cubriendo los mismos riesgos que las prestaciones de la Seguridad Social o de cualquier otro régimen de previsión colectiva.

Los Vehículos Asegurados deberán tener la aptitud para circular de acuerdo con las normas de la ITV y estar asegurados de la Responsabilidad Civil derivada del uso y circulación de vehículos a motor, debiendo acreditar estos extremos al Asegurador, y a petición de la misma.

En ningún caso el Asegurador sustituye al seguro del automóvil ni a la carta verde del mismo.

Cláusula segunda: Exclusiones y carencias

1. Con carácter general:

- A) Los siniestros causados por dolo del asegurado.
- B) Los gastos de desplazamiento o alojamiento incurridos por el asegurado que concreta y expresamente no se reconozcan en este contrato.
- C) Salvo casos de fuerza mayor, en ningún caso se indemnizarán por el asegurador los siniestros amparados por esta póliza cuya tramitación no se haya solicitado al mismo por los teléfonos de asistencia designados por el asegurador para la prestación del servicio. Tampoco se atenderán los reembolsos de las prestaciones que no sean proporcionadas por el asegurador ni a las que no haya dado su previo consentimiento.

- D) Los vehículos destinados a Servicio Público y Transporte de Mercancías para automóviles. En el caso de furgonetas, los vehículos destinados a Servicio Público y transporte de personas. Quedan expresamente excluidos, en cualquier caso, los vehículos destinados a alquiler.**

2. Con respecto a las personas:

- A) Enfermedades o lesiones preexistentes al comienzo del viaje; padecimientos crónicos y sus agudizaciones.
- B) Las enfermedades, accidentes y sus lesiones derivadas, cuando sean causados por la inhalación o ingestión de bebidas alcohólicas, drogas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- C) Las consultas y tratamientos odontológicos no contemplados en este contrato. Las cirugías experimentales y tratamientos no reconocidos por la ciencia médica oficial en España.
- D) Las consultas y tratamientos psicológicos, psicoanalíticos o psicoterapéuticos; curas de sueño o de reposo y el tratamiento en balnearios.

3. Con respecto a vehículos:

Quedan excluidas con carácter general aquellas garantías que no hayan sido comunicadas previamente al Asegurador y aquellas para las que no se hubiera obtenido conformidad. En los casos de robo del vehículo, para tener derecho a los servicios prestados, será condición necesaria que las autoridades locales de policía hayan sido avisadas. Igualmente quedan excluidos de las garantías aseguradas los daños, situaciones, gastos y consecuencias derivadas de:

- A) Participación del Asegurado en apuestas, desafíos o carreras, travesías organizadas o rallies, la circulación fuera de las vías públicas aptas para la circulación o la práctica de deportes todo terreno (trial, enduro, etc.).
- B) El reembolso de cualquier tipo de gasto por el robo de material, maletas y objetos personales que se encuentren en el vehículo al igual que accesorios del mismo.
- C) Los originados a causa de la ingestión de bebidas alcohólicas, estupefacientes, drogas o medicamentos, salvo que estos últimos hubieran sido prescritos por facultativos.
- D) Conducción temeraria. Falta de carburante, aceites, y demás consumibles.
- E) Actos dolosos del tomador, Asegurado, beneficiarios o causahabientes de estos.
- F) Guerras, manifestaciones, insurrecciones, movimientos tumultuosos populares, actos de terrorismo, sabotajes y huelgas, estén o no declaradas oficialmente. La transmutación del núcleo del átomo, así como de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas atómicas. Movimientos telúricos, inundaciones, erupciones volcánicas y, en general los que procedan del desencadenamiento de las fuerzas de la naturaleza. Cualquier otro fenómeno de carácter catastrófico extraordinario o acontecimiento que por su magnitud o gravedad sean calificados como catástrofe o calamidad.
- G) Las garantías al vehículo no cubren la carga que transporte, por lo tanto para la prestación de cualquier asistencia al vehículo, éste deberá estar descargado.

- H) Las averías que se produzcan en accesorios del vehículo (aire acondicionado, equipo de audio, etc.) y que no impidan la circulación del mismo.

4. Carencias

En el producto General se establece una carencia de 7 días a contar desde la fecha de venta de la póliza. Tal carencia será de aplicación en caso de avería para aquellos vehículos que carezcan de seguro anterior de asistencia en viaje. Por el contrario, no será de aplicación para vehículos nuevos o de reciente adquisición.

En el producto Integral se establece para vehículos de reciente adquisición con origen de venta entre particulares o profesionales de compraventa, un período de carencia de 15 días a contar desde la fecha de efecto de la póliza. Si el vehículo no recibiese asistencia de grúa por la aseguradora en caso de accidente y en caso de avería, cuando la provincia del siniestro coincida con la del vendedor o transmitente y sea distinta a la del adquirente esta carencia será de 30 días.

Cláusula tercera: Composición del Grupo Asegurador. Variaciones

El tomador, con la intermediación del mediador, entregará al asegurador una relación en la que constarán todos los datos que permitan identificar a los vehículos asegurados: nombre, NIF y domicilio del tomador, marca, modelo, matrícula del vehículo asegurado, fecha de efecto, fecha de vencimiento, tipo de producto, modalidad de pago. Asimismo, facilitará cualquier modificación o baja que realice sobre los datos anteriores.

Cláusula cuarta: Solicitud de prestación de servicios

Ocurrido un hecho que pudiera dar lugar a la prestación de alguna de las garantías cubiertas en el contrato, será requisito indispensable la comunicación inmediata del siniestro, a través de llamada desde España al 912 755 427, desde el extranjero al +34 915 149 912, u otro medio que deje constancia de la comunicación de dicho siniestro, quedando expresamente excluidas con carácter general aquellas prestaciones que no hayan sido comunicadas previamente al Asegurador y aquellas para las que no se hubiera obtenido la correspondiente autorización.

En caso de fuerza mayor que impida realizar este aviso, deberá efectuarse inmediatamente que cese la causa que lo impida. Establecido el contacto, el asegurado señalará: **Nombre y apellidos, Marca, Modelo y Matrícula del Vehículo, lugar donde se encuentra, teléfono de contacto**, e informará de las circunstancias del siniestro y del tipo de asistencia solicitada.

Recibida la notificación, el Asegurador dará las instrucciones necesarias con el objeto de que se preste el servicio requerido. Si el asegurado actuase de forma contraria a las instrucciones impartidas por **EUROP ASSISTANCE**, serán de su cuenta los gastos en que incurra por dicho incumplimiento.

Para el reembolso de cualquier gasto podrá dirigirse a www.europ-assistance.es donde podrá acceder a “reembolso on line” para crear su propia solicitud de reembolso y hacer el seguimiento del trámite, o al apartado de correos 36316 (28020 Madrid). En todos los casos será indispensable la presentación de facturas y justificantes originales.

Los reembolsos realizados por el Asegurador se realizan cumpliendo con lo establecido en las leyes españolas, concretamente en lo establecido para pagos en efectivo y salida de capital del territorio nacional. Así, en el caso en que los costes de contingencias cubiertas que el Asegurado hubiera abonado en metálico fuera de España, el Asegurador únicamente reembolsará el importe igual o superior a 10.000 euros o su contravalor en moneda extranjera si se aporta justificante bancario de su retirada de caja fuera de España o se hubiera declarado conforme a lo establecido en el artículo 34 de la Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales.

Cláusula quinta: Información y defensa del asegurado

El Asegurador pone a disposición de los Asegurados un Servicio de Atención al Cliente cuyo Reglamento se puede consultar en la página web. Podrán presentar quejas los tomadores, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o causahabientes de cualquiera de los anteriores, dirigiendo escrito al Servicio de Atención al Cliente:

Dirección: Servicio de Atención al Cliente

Paseo de la Castellana, nº130

28046 Madrid

e-mail: reclamaciones@europ-assistance.es

Dicho Servicio, que funciona de forma autónoma, atenderá y resolverá en un plazo máximo de 2 meses las quejas escritas que le son directamente dirigidas, cumpliendo así con la Ley ECO/734/2004 de 11 de marzo y Ley 44/2002 de 22 de noviembre. Agotada la vía del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante podrá formular su queja ante el Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Participe en Planes de Pensiones (adscrito a la Dirección General 17 de Seguros y Fondos de Pensiones), cuya dirección es Pº de la Castellana, 44; 28046 – MADRID.

Cláusula sexta: Prescripción

Las acciones que se deriven de este contrato prescribirán dentro del término de dos años si son garantías al vehículo y de cinco años si son garantías a las personas.

Cláusula séptima: Subrogación

El Asegurador se subroga, hasta el total del coste de los servicios prestados por ella, en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra toda persona responsable de los hechos y que hayan motivado su intervención. Cuando las garantías realizadas en ejecución del presente Contrato

sean cubiertas en todo o en parte por otra entidad Aseguradora o por cualquier otra institución o persona, el Asegurador quedará subrogado en los derechos y acciones del asegurado frente a la citada compañía o institución.

A estos efectos el asegurado se obliga a colaborar activamente con el Asegurador prestando cualquier ayuda u otorgando cualquier documento que pudiera considerar necesario.

Cláusula octava: Responsabilidad

Acaecido un siniestro, el Asegurador no asumirá ninguna responsabilidad respecto a las decisiones y actuaciones que adopte el Asegurado, contrarias a sus instrucciones.

Cláusula novena: Legislación y jurisdicción

El asegurado y el asegurador se someten a la legislación y jurisdicción española para los efectos del presente contrato.

Será juez competente para el reconocimiento de las acciones derivadas del contrato el del domicilio habitual del asegurado.

Cláusula décima: Límites garantizados

Las cuantías económicas que figuran como límite en cada una de las prestaciones de este contrato, se entienden como importes máximos acumulables por siniestro, salvo que expresamente se indique lo contrario

Información de interés

Atención al cliente

Tlf. 912 755 422

[Visita nuestro Área de Clientes](#)

Presupuestos

Tlf. 902 091613

balumba.es

Asistencia jurídica 24h

Tlf. 912 755 442

Gestión de accidentes

Tlf. 912 755 426

gestion.accidentes@balumba.es

Asistencia en viaje

Tlf. 900 901 281

Asistencia en viaje

Tlf. 912 755 427

Asistencia en viaje desde el extranjero

Tlf. +34 915 149 912

Gestión de multas y puntos de carnet

Tlf. 934 858 908