

Asistencia en Viaje

Atención para Clientes

☎ 902 50 41 41

Fax 902 93 37 38

de lunes a viernes de 8 a 23 h.

sábado de 9 a 18 h.

atencionalcliente@balumba.es

Presupuestos y ventas

☎ 902 50 42 42

de lunes a viernes de 8 a 23 h.

sábado de 9 a 18 h.

www.balumba.es

Gestión de accidentes

☎ 902 50 43 43 Fax 902 50 44 44

de lunes a viernes de 8:30 a 20:30 h.

gestion.accidentes@balumba.es

Asistencia en viaje

☎ 900 85 85 00

de lunes a domingo las 24 h.

Asistencia en viaje desde el extranjero

☎ 34 91 514 99 12

de lunes a domingo las 24 h.

Gestión de multas y puntos del carnet

☎ 902 15 17 85 Fax 902 15 17 86

de lunes a viernes de 9 a 19 h.

Asistencia jurídica 24 h.

☎ 902 10 55 32

Renovaciones

☎ 902 93 27 29

Fax 902 93 30 02

de lunes a viernes de 8 a 23 h.

sábado de 9 a 18 h.

renovaciones@balumba.es



balumba.es
parte de Admiral Group

Índice

0. Asegurador.....	2
1. Definiciones.....	2
2. Ámbito territorial.....	2
3. Riesgos cubiertos.....	2
3.1. Asistencia a las personas.....	2
3.2. Asistencia al vehículo.....	3
4. Descripción de los riesgos cubiertos.....	3
4.1. Asistencia a las personas.....	3
4.2. Asistencia al vehículo.....	9
5. Cláusulas adicionales.....	12

Asistencia en viaje

 900 85 85 00

de lunes a domingo las 24 h.

Asistencia en viaje desde el extranjero

 34 91 514 99 12

de lunes a domingo las 24 h.

0. Asegurador

A efectos de esta póliza de seguro, se entiende por Asegurador a EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros, con CIF A-28461994 y domicilio social en la calle Orense 4, 28020, 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 C-668.

1. Definiciones

Son parte integrante de este contrato las Condiciones Generales aplicables a todas las pólizas que se entregan conjuntamente al Tomador del Seguro.

2. Ámbito territorial

Las garantías de este seguro tienen validez en Europa y los demás Países Ribereños del Mediterráneo, salvo las limitaciones establecidas en esta póliza. Para los vehículos a partir del Km. 0; es decir, desde el propio domicilio del asegurado. Para las personas a partir del Km. 25 del domicilio habitual del asegurado en España y desde el Km. 10 en las Islas Baleares e Islas Canarias.

3. Riesgos cubiertos

En las Condiciones Particulares se recoge el producto (Standar o VIP) contratado por el tomador y a los que se refiere el presente contrato.

3.1. Asistencia a las personas

1. Asistencia a personas por avería, accidente, hurto o robo del vehículo.
2. Envío de un chofer 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. Billete 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.
25. Servicio de Información Médica Telefónica (Sólo en Producto VIP).

3.2. Asistencia al vehículo

1. Reparación "in situ".
2. Remolque.
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.
9. Vehículo de sustitución (Sólo en Producto VIP).

4. Descripción de los riesgos cubiertos

4.1. Asistencia a las personas

4.1.1. 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 (para el producto VIP será Grupo C) 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.

4.1.2. 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.

4.1.3. 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.

4.1.4. 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.**

4.1.5. 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 atiende, 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.

4.1.6. Traslado del resto de los asegurados

Cuando uno o más de los asegurados hayan sido trasladados de acuerdo con lo dispuesto en la garantía 4.1.5, 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.

4.1.7. 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.**

4.1.8. 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.**

4.1.9. Gastos de alojamiento por prolongación de estancia

Cuando durante un viaje con el vehículo asegurado hayan sido aplicadas las garantías indicadas en los puntos 4.1.5. ó 4.1.7. 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.**

4.1.10. 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.**

4.1.11. Billete 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.

4.1.12. Gastos de alojamiento para un familiar

Cuando un familiar haya sido trasladado de acuerdo con lo dispuesto en la garantía 4.1.11, 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.**

4.1.13. 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.

4.1.14. 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 postmortem (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.**

4.1.15. 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.

4.1.16. 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.

4.1.17. 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.

4.1.18. 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.

4.1.19. 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.

4.1.20. 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.

4.1.21. 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.

4.1.22. 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.

4.1.23. 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.

4.1.24. 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.**

4.1.25. Servicio de Información Médica Telefónica (Sólo Producto VIP)

Tanto desde el domicilio del asegurado como durante un viaje el asegurado podrá contar con la opinión y consejo del equipo médico del asegurador ante cualquier duda o eventualidad relacionada con su salud. El equipo médico atenderá telefónicamente al asegurado y tras recabar la información necesaria asesorará a éste sobre la patología descrita.

Al tratarse de un servicio telefónico el equipo médico del asegurador no recibirá en ningún caso informes médicos ni pruebas diagnósticas, ni podrán realizar pruebas diagnósticas o prescripciones de medicamentos.

Los consejos y opiniones facilitadas por el equipo médico del asegurador están destinados a ofrecer una mayor información, y en ningún caso a sustituir la atención directa del Médico de Familia y/o especialista de los asegurados, por lo que no deben utilizarse por parte de los asegurados para establecer un diagnóstico o automedicarse, debiendo consultar a su Médico de Familia y/o especialista.

4.2. Asistencia al vehículo

4.2.1. 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.

4.2.2. Remolque

a. Producto Standard

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 todo terreno/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 sólo se hará cargo de los gastos de transporte propiamente dichos, con exclusión de cualquier otro, como expedición de equipajes, objetos personales, etc.

b. Producto VIP

Cuando el vehículo no pudiera ser reparado "in situ", el asegurador asumirá los gastos de su remolque:

En España: hasta el taller elegido por el asegurado en España.
En el extranjero: 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 150 Km.**
También se prestará el servicio de remolque a los vehículos

asegurados cuyos modelos sean de los denominados todo terreno/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 con una distancia máxima de 100 km.

El asegurador sólo se hará cargo de los gastos de transporte propiamente dichos, con exclusión de cualquier otro, como expedición de equipajes, objetos personales, traslado en barco (salvo que en la isla del percance, Ceuta o Melilla, no exista taller oficial en cuyo caso se trasladará al más cercano), etc.

4.2.3. 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 300,00 Euros.**

4.2.4. Traslado del vehículo

Cuando por avería, accidente, hurto o robo ocurridos durante un viaje, el vehículo asegurado precise de una reparación que suponga una inmovilización de más de cinco días en el producto standard ó tres días en el producto VIP, 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 sólo se hará cargo de los gastos de traslado propiamente dichos, con exclusión de cualquier otro, como expediciones de equipajes, objetos personales, etc.

4.2.5. 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.

4.2.6. 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.**

4.2.7. 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.

4.2.8. 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.

4.2.9. Vehículo de sustitución (Sólo Producto VIP)

Una vez el Asegurador haya remolcado el vehículo asegurado o haya confirmado que el mismo está inmovilizado en el taller y que no puede circular como consecuencia directa de un accidente, y su reparación requiera más de cuatro horas de mano de obra en el taller, el Asegurador suministrará al asegurado un vehículo de similar categoría al vehículo asegurado, pero nunca superior a uno del grupo C, mientras dure la reparación; con kilometraje ilimitado y seguros y se hará cargo de los gastos de su alquiler.

La prestación del vehículo de alquiler se realizará con las siguientes condiciones:

- a. Por un plazo máximo de siete días en caso de accidente.
- b. En los casos de hurto o robo tras la denuncia del hecho ante las autoridades pertinentes, hasta que aparezca el vehículo robado, por un máximo de treinta días.
- c. Por pérdida total del vehículo, por un máximo de quince días (*).

Esta prestación no será acumulable a la descrita en la garantía 1.1., punto C, está sujeta a la disponibilidad de las

empresas de alquiler de vehículos y a sus condiciones de contratación.

En los casos en que no haya sido remolcado el vehículo por el Asegurador, esta prestación precisará copia de la orden de reparación del vehículo cuando así lo requiera el Asegurador.

(* Se indemnizará en caso de pérdida total por el valor de nuevo para vehículos con antigüedad inferior a 1 año, desde la fecha de primera matriculación y por valor venal a la fecha del siniestro, para vehículos con antigüedad igual o superior a 1 año desde la fecha de primera matriculación

5. 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.

Cláusula segunda

Exclusiones

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.

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:

- a. Los gastos de reparación, excepto los recogidos expresamente en la garantía 4.2.1 de reparación "in situ" y el coste de las piezas de recambio. Los gastos inherentes al desmontaje y reconocimiento.
- b. Las garantías al vehículo no cubren el rescate, descarga, trasbordo, recarga, depósito, transporte o cualquier otra operación que deba realizarse para el salvamento o simple continuación del viaje, de la carga del transporte.

Cláusula tercera

Composición del Grupo Asegurado. 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 y servicios

La solicitud de prestaciones y servicios de toda clase y la comunicación de posibles incidencias, deberán efectuarse al teléfono del asegurador, número 900 85 85 00 y desde el extranjero al número 34 91 514 99 12, que permanecen en funciones durante las veinticuatro horas del día, incluso festivos.

Cláusula quinta

Información y defensa del asegurado

EUROP ASSISTANCE pone a disposición de los Asegurados un Servicio de Atención al Cliente cuyo Reglamento se puede consultar en la página web www.europ-assistance.es. 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
Cl. Orense, 4 – Planta 14
28020- 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 Partícipe en Planes de Pensiones (adscrito a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), cuya dirección es :

Pº de la Castellana, 44
28046- MADRID
www.dgsfp.mineco.es/DGSFP/Comisionado/

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.