



avanza 
BY MOBILITY ADO

Asistencia a personas
en viaje

EXTRACTO DE GARANTIAS

N. PÓLIZA: 55-1189439

TOMADOR: AVANZA CERCANIAS MADRID S L - NIF / CIF B86177011A - SAN NORBERTO 48 - 28021 – MADRID.

ASEGURADOS: Los viajeros que a través del Tomador del seguro contraten un billete de transporte terrestre, cuyos nombres, destinos y duración del viaje figuren en **ARAG** con anterioridad al comienzo del viaje.

AMBITO TERRITORIAL: El seguro tiene validez en España y Portugal.

Las garantías de la presente póliza serán exclusivamente de aplicación durante el tiempo que dure el servicio de transporte contratado, y durante la estancia del Asegurado en los puertos, estaciones, terminales o aeropuertos, con motivo de embarcar o desembarcar del medio de transporte contratado. Quedan excluidos de las coberturas de la presente póliza aquellos países que durante el viaje o desplazamiento del Asegurado se hallen en estado de guerra o de sitio, insurrección o conflicto bélico de cualquier clase o naturaleza, aun cuando no hayan sido declarados oficialmente, y aquellos que específicamente figuren en el recibo o en las Condiciones Particulares.

Queda expresamente convenido que las obligaciones del Asegurador derivadas de la cobertura de esta póliza, finalizan en el instante en que el Asegurado haya regresado a su domicilio habitual, o haya sido ingresado en un centro sanitario situado como máximo a 25 km. de distancia del citado domicilio (15 km. en las Islas Baleares y Canarias).

DURACION MAXIMA DE CADA VIAJE: La cobertura del seguro se presta para viajes, desplazamientos o estancias con una duración máxima de 2 días.

PRESTACION DE LOS SERVICIOS: La prestación de los servicios previstos en esta póliza será atendida a través de la Organización **ARAG S.E. SUCURSAL EN ESPAÑA**. A los efectos de la urgente prestación de los servicios, **ARAG** facilitará al Asegurado documentación acreditativa de sus derechos como titular, así como de las instrucciones y número de teléfono de urgencia.

QUE HACER EN CASO DE SINIESTRO: El número de teléfono de **ARAG** es el **93 300 10 50** si la llamada se realiza desde España y el **34 93 300 10 50** si se realiza desde el extranjero, pudiéndose efectuar la llamada a cobro revertido.

AMBITO TERRITORIAL

Las garantías descritas en esta Póliza son válidas para eventos que se produzcan exclusivamente en España y Portugal. Las garantías de la presente póliza serán exclusivamente de aplicación durante el tiempo que dure el servicio de transporte contratado, y durante la estancia del Asegurado en los puertos, estaciones, terminales o aeropuertos, con motivo de embarcar o desembarcar del medio de transporte contratado.

GARANTIAS CUBIERTAS

7.1 Asistencia médica y sanitaria

ARAG tomará a su cargo los gastos correspondientes a la intervención de los profesionales y establecimientos sanitarios requeridos para la atención del Asegurado, enfermo o herido. **Quedan expresamente incluidos, sin que la enumeración tenga carácter limitativo, los siguientes servicios:**

- Atención por equipos médicos de emergencia y especialistas.
- Exámenes médicos complementarios.
- Hospitalizaciones, tratamientos e intervenciones quirúrgicas.
- Suministro de medicamentos en internado, o reintegro de su costo en lesiones o enfermedades que no requieran hospitalización.

ARAG toma a su cargo el pago o reembolso de los gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización originados, es decir, los provocados y producidos en España hasta el límite de 750 €.

ARAG toma a su cargo el pago o reembolso de los gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización originados, es decir, los provocados y producidos en Portugal hasta el límite de 1.200 €.

En cualquier caso estos gastos médicos se tomarán a cargo previa intervención de la seguridad social o de cualquier otro organismo obligado a prestar asistencia, de cuya existencia se obliga al asegurado a facilitar datos al asegurador.

El asegurado deberá llevar consigo la "Tarjeta Sanitaria Europea" si viaja a Europa. Para desplazarse a otros países con los que exista Convenio de Seguridad Social, el asegurado deberá llevar consigo el formulario correspondiente

7.2 Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos

En caso de accidente o enfermedad sobrevenida del Asegurado, ARAG se hará cargo de:

- Los gastos de traslado en ambulancia hasta la clínica u hospital más próximo.

b) El control por parte de su Equipo Médico, en contacto con el médico que atienda al Asegurado herido o enfermo, para determinar las medidas convenientes al mejor tratamiento a seguir y el medio más idóneo para su eventual traslado hasta otro centro hospitalario más adecuado o hasta su domicilio.

c) Los gastos de traslado del herido o enfermo, por el medio de transporte más adecuado, hasta el centro hospitalario prescrito o a su domicilio habitual. El medio de transporte utilizado en cada caso se decidirá por el Equipo Médico de ARAG en función de la urgencia y gravedad del caso. **Exclusivamente en Europa, y siempre a criterio del Equipo Médico de ARAG, podrá utilizarse un avión sanitario especialmente acondicionado.**

Si el Asegurado fuera ingresado en un centro hospitalario no cercano a su domicilio, ARAG se hará cargo, en su momento, del subsiguiente traslado hasta el mismo. **En el supuesto de que el Asegurado no tenga su residencia habitual en España, se le repatriará hasta el lugar de inicio del viaje en España.**

7.3 Repatriación o transporte del Asegurado fallecido

En caso de defunción de un Asegurado, ARAG organizará el traslado del cuerpo hasta el lugar de inhumación en España y se hará cargo de los gastos del mismo. En dichos gastos se entenderán incluidos los de acondicionamiento postmortem de acuerdo con los requisitos legales. **No estarán comprendidos los gastos de inhumación y ceremonia.**

ARAG tomará a su cargo el regreso de un Asegurado acompañante, para que pueda acompañar al cadáver hasta el lugar de inhumación en España.

En el supuesto de que el Asegurado no tenga su residencia habitual en España, se le repatriará hasta el lugar de inicio del viaje en España. El límite total económico de esta garantía se establece en 1.000 €

7.4 Robo y daños materiales al equipaje

Se garantiza la indemnización por daños y pérdidas materiales del equipaje o efectos personales del Asegurado en caso de robo, pérdida total o parcial debida al transportista o daños a consecuencia de incendio o agresión, ocurridos durante el transcurso del viaje, hasta un máximo de 300 €

Las cámaras y complementos de fotografía, radiofonía, de registro de sonido o de la imagen, así como sus accesorios, quedan comprendidos hasta el 50% de la suma asegurada sobre el conjunto del equipaje.

Se excluye el hurto y el simple extravío por causa del propio Asegurado, así como las joyas, el dinero, documentos, objetos de valor y material deportivo e informático.

A los efectos de la citada exclusión, se entenderá por

- **Joyas: conjunto de objetos de oro, platino, perlas o piedras preciosas.**

- **Objetos de valor: el conjunto de objetos de plata, cuadros y obras de arte, todo tipo de colecciones, y peletería fina.**

Para hacer efectiva la prestación en caso de robo, será necesaria la presentación previa de la denuncia ante las autoridades competentes.

Cobertura opcional:

Robo y daños materiales al material deportivo

Se garantiza **MEDIANTE SUPLEMENTO DE PRIMA** la indemnización por robo total o parcial de la bicicleta del Asegurado ocurrido durante el transcurso del viaje. **Esta cobertura se limita al valor de reposición y hasta un máximo de 1.000 €.**

Se excluye el hurto y el simple extravío por causa del propio Asegurado.

Se garantiza el coste de la reparación por rotura de la bicicleta del Asegurado ocurrida durante el transcurso del viaje siempre y cuando la bicicleta hubiera sido **transportada convenientemente embalada y con la rueda delantera desmontada. Esta cobertura se limita al valor de reposición y hasta un máximo de 1.000 €.**

Se excluyen los daños, roturas y/o desperfectos debidos a:

- arañazos
- raspaduras
- desgaste por uso de los mecanismos y partes integrantes de la bicicleta
- moho
- herrumbres o incrustaciones.

Para hacer efectiva la prestación será necesaria la presentación de:

- En caso de robo, presentación previa de la denuncia ante las autoridades competentes.
- Justificante conforme se ha contratado la ampliación de la cobertura de equipajes a la bicicleta.
- Parte de irregularidades a la compañía transportista.
- Información en el caso de existencia de otros seguros que amparen el riesgo cubierto.
- La factura de la bicicleta o en su defecto certificación de un establecimiento especializado en el que se certifique y determine el tipo/marca/identificación/valor y antigüedad de la bicicleta, fotografía anterior al siniestro para acreditar su preexistencia.
- Fotografía de los desperfectos ocasionados en la bicicleta y factura de la reparación o presupuesto de un establecimiento especializado.

7.5 Indemnización por retraso del medio de transporte.

ARAG reembolsará **hasta el límite máximo de 300 €**, los gastos de la compra de un nuevo billete, en caso de pérdida de conexión de un transporte público colectivo debido a un retraso en la salida del autobús de AVANZA.

Para aplicar esta garantía, es imprescindible que exista una diferencia entre la llegada prevista del autobús de Avanza y la salida prevista del posterior enlace superior a tres horas. También quedarán cubiertos los gastos de hotel y manutención producidos durante la espera a dicho enlace **hasta un límite de 100€.**

Será necesario para la tramitación del pago, la presentación de los documentos justificativos emitidos por la Entidad Titular del medio de transporte público que certifiquen el retraso, así como el original de las facturas de los gastos realizados. Esta indemnización tendrá lugar siempre que la misma no haya sido asumida por la Compañía porteadora.

Quedan excluidos los gastos realizados en lugar diferente al que se produzca la espera en el nuevo enlace.

No quedarán cubiertas por la presente garantía las cancelaciones de salida del medio de transporte, es decir, la no realización del viaje del medio de transporte programado y en el que había reservada al menos una plaza.

7.6 Transmisión de mensajes urgentes.

ARAG se hará cargo de transmitir los mensajes urgentes que le encarguen los Asegurados, a consecuencia de los siniestros cubiertos por las presentes garantías.

8. EXCLUSIONES

Las garantías concertadas no comprenden:

- a) Los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquéllos en que concurra dolo o culpa grave por parte del mismo.
- b) Las dolencias o enfermedades crónicas preexistentes, así como sus consecuencias, padecidas por el Asegurado con anterioridad al inicio del viaje.
- c) La muerte por suicidio o las lesiones o enfermedades derivadas del intento o producidas intencionadamente por el Asegurado a sí mismo, y las derivadas de empresa criminal del Asegurado.
- d) Las enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión de alcohol, psicotrópicos, alucinógenos o cualquier droga o sustancia de similares características.
- e) Los tratamientos estéticos y el suministro o reposición de audífonos, lentillas, gafas, ortesis y prótesis en general y cualquier tipo de enfermedad mental. Asimismo quedan excluidas las reclamaciones derivadas directa o indirectamente de las complicaciones ocurridas a partir del séptimo mes de embarazo.
- f) Las lesiones o enfermedades derivadas de la participación del Asegurado en apuestas, competiciones o pruebas deportivas, la práctica del esquí y de cualquier otro tipo de deportes de invierno o de los denominados de aventuras, y el rescate de personas en mar, montaña o desierto.
- g) Los supuestos que dimanen, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, radiaciones radiactivas, catástrofes naturales, acciones bélicas, disturbios o actos terroristas.
- h) Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico inferior a 9 €

LIMITES

ARAG asumirá los gastos reseñados, dentro de los límites establecidos y hasta la cantidad máxima contratada para cada caso. Tratándose de hechos que tengan la misma causa y se hayan producido en un mismo tiempo, serán considerados como un siniestro único. ARAG estará obligado al pago de la prestación, salvo en el supuesto de que el siniestro haya sido causado por mala fe del Asegurado.

En las garantías que supongan el pago de una cantidad líquida en dinero, ARAG está obligado a satisfacer la indemnización al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro. En cualquier supuesto, ARAG abonará, dentro de los 40 días a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el importe mínimo de lo que pueda deber, según las circunstancias por él conocidas. Si en el plazo de tres meses desde la producción del siniestro ARAG no hubiese realizado dicha indemnización por causa no justificada o que le fuere imputable, la indemnización se incrementará en un porcentaje equivalente al interés legal del dinero vigente en dicho momento, incrementado a su vez en un 50%.

DECLARACION DE UN SINIESTRO

Ante la producción de un siniestro que pueda dar lugar a las prestaciones cubiertas, el Asegurado deberá, indispensablemente, comunicarse con el servicio telefónico de urgencia establecido por ARAG, indicando el nombre del Asegurado, número de póliza, lugar y número de teléfono donde se encuentra, y tipo de asistencia que precise. Esta comunicación podrá hacerse a cobro revertido.

DISPOSICIONES ADICIONALES

El Asegurador no asumirá obligación alguna en conexión con prestaciones que no le hayan sido solicitadas o que no hayan sido efectuadas con su acuerdo previo, salvo en casos de fuerza mayor debidamente justificados. Cuando en la prestación de los servicios no fuera posible la intervención directa de ARAG, éste estará obligado a reembolsar al Asegurado los gastos debidamente acreditados que deriven de tales servicios, dentro del plazo máximo de 40 días a partir de la presentación de los mismos. **En cualquier caso, el Asegurador se reserva el derecho de solicitar al Asegurado la presentación de documentos o pruebas razonables al objeto de hacer efectivo el pago de la prestación solicitada**

Información General

El tomador del seguro, antes de la celebración de este contrato, ha recibido la siguiente información, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 96 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y en los artículos 122-126 de su reglamento.

- El asegurador de la póliza es ARAG SE, entidad alemana con domicilio social en Düsseldorf, ARAG Platz núm.1, correspondiendo al Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) el control y supervisión de su actividad. Está autorizada para operar en España en régimen de derecho de establecimiento a través de su sucursal ARAG SE, Sucursal en España, con NIF W0049001A y domicilio en Madrid, calle Núñez de Balboa, 120 inscrita en el Registro administrativo de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones con la clave E-210.

Se informa que en caso de liquidación de la entidad aseguradora no se aplicará la normativa española en materia de liquidación.

- La legislación aplicable al contrato de seguro es la española, en particular, la ley 50/1980 de 8 de octubre, de contrato de seguro.

- El tomador o el asegurado pueden, en caso de litigio con el asegurador, acudir al arbitraje y a los tribunales ordinarios de justicia españoles.

Se informa de que ARAG SE, Sucursal en España pone a disposición de sus asegurados los siguientes teléfonos de contacto de Atención al Cliente según los trámites que se deseen realizar:

- Para modificaciones y/o consultas sobre la póliza contratada pueden llamar al teléfono 93 485 89 07 - 91 566 16 01 o enviar un correo electrónico a atencioncliente@arag.es - Para quejas y/o reclamaciones a la compañía, ARAG S.E., Sucursal en España, dispone de un Departamento de Atención al Cliente (c/ Roger de Flor, 16, 08018-Barcelona, e-mail: dac@arag.es, web: www.arag.es) para atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus asegurados les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos que serán atendidas y resueltas en el plazo máximo de dos meses desde su presentación.

- En caso de disconformidad con la resolución adoptada por el Departamento de Atención al Cliente, o si ha transcurrido el plazo de dos meses sin haber obtenido respuesta, el reclamante podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44, 28046 - Madrid, web: www.dgsfp.mineco.es y teléfono 902 19 11 11.

- Puede acceder al Informe sobre la situación financiera y de solvencia del asegurador en <https://www.arag.com/company/financialfigures>.

- El Tomador/Asegurado, al facilitar los datos bancarios para el pago de la prima del seguro, consiente y autoriza que su importe sea cargado en la cuenta que se facilita y se recoge en este documento o en aquél que, durante la vida del contrato, se comunique a la Entidad aseguradora con tal finalidad.

Información sobre Protección de Datos

Responsable del tratamiento	ARAG SE, Sucursal en España C/ Núñez de Balboa 120 28006 - MADRID NIF W0049001A atencioncliente@arag.es www.arag.es
Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos	dpo@arag.es C/Roger de Flor 16 08018 Barcelona
Finalidad del tratamiento	Suscripción y ejecución del contrato de seguro
Legitimación	Ejecución del contrato de seguro
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo consentimiento previo, obligación prevista en normativa, o interés legítimo.
Transferencias internacionales	Pueden ser precisas, en determinadas prestaciones de asistencia, para la ejecución del contrato.
Derechos de las personas	Podrán acceder a sus datos, rectificarlos o suprimirlos, oponerse a su tratamiento y solicitar su limitación o portabilidad, enviando su solicitud a la dirección de correo electrónico: lopd@arag.es
Información adicional	Puede consultar información adicional y detallada sobre protección de datos en nuestra página web: http://www.arag.es

Responsable del tratamiento

El Responsable del tratamiento de sus datos es ARAG SE, Sucursal en España, NIF.W0049001A, con domicilio en C/ Núñez de Balboa nº120, 28006 Madrid. Correo electrónico: atencioncliente@arag.es Página web: www.arag.es. Puede contactar con el Delegado de Protección de Datos a través de la dirección de correo electrónico dpo@arag.es. La información facilitada se tratará con la finalidad de establecer, gestionar y desarrollar las relaciones contractuales que le vinculan con el responsable del tratamiento, así como para la prevención del fraude.

Trataremos también sus datos personales para informarle sobre nuestros productos y controlar los niveles de calidad en la prestación de las garantías de su contrato de seguro. No facilitaremos sus datos personales a terceros salvo en los siguientes casos: obligación prevista en la normativa que nos es de aplicación, interés legítimo o consentimiento previo del titular del dato. Sus datos serán accesibles por cuenta de terceros colaboradores de ARAG SE, Sucursal en España, que intervengan en las gestiones derivadas tanto de la contratación del seguro como de la efectiva prestación de sus garantías.

Si precisa de asistencia y se encuentra fuera de la Unión Europea puede ser necesario trasladar sus datos personales a terceros países para poder dar cumplimiento efectivo a las garantías de su contrato de seguro. Sus datos se conservarán durante la vigencia del contrato de seguro. Tras su finalización, se conservarán bloqueados durante los plazos exigidos legalmente para la atención de posibles responsabilidades nacidas de su tratamiento. Transcurridos los plazos de prescripción legal de las mismas se procederá a la supresión de los datos.

Finalidad del tratamiento y destinatarios

La base legal para el tratamiento de sus datos personales es la ejecución del contrato de seguro que ha concertado con esta entidad aseguradora. La entrega de sus datos resulta imprescindible para la formalización del presente contrato de seguro, no siendo posible sin la misma. La base legal para el tratamiento con fines de mercadotecnia directa y encuestas de satisfacción es el interés legítimo en poder atender mejor sus expectativas como cliente y potenciar la calidad del servicio recibido. Podrá oponerse en cualquier momento a este tipo de tratamientos en el modo descrito en el apartado de Derechos. La base legal de las cesiones de datos a terceros viene constituida por previsiones de la normativa de seguros que, o bien amparan el interés legítimo de la entidad o bien imponen obligaciones específicas a la misma para el desarrollo de su actividad, tanto en relación al contrato de seguro (Ley 50/1980 de Contrato de Seguro), como en la normativa de ordenación, supervisión y solvencia (Ley 20/2015 de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras) y demás normativa reguladora de la actividad. La base legal para transferir sus datos a un país fuera de la UE es la necesidad de ejecutar las garantías previstas en su póliza.

Legitimación

Tiene derecho a acceder a sus datos personales objeto de tratamiento, así como solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos. También podrá ejercer los derechos de oposición, limitación al tratamiento y portabilidad de los datos. Podrá ejercer sus derechos dirigiéndose por escrito al responsable del tratamiento, ARAG SE, Sucursal en España, a través del correo electrónico lopd@arag.es o si lo prefiere, mediante carta postal dirigida a la C/ Roger de Flor, 16, 08018 de Barcelona (es conveniente que haga constar en el sobre la referencia 'Protección de datos'). En todos los casos será imprescindible que nos adjunte copia del DNI o pasaporte. En el caso de que no obtenga satisfacción en el ejercicio de sus derechos podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

Derechos de las personas

En cuanto a los datos personales referentes a otras personas físicas, que, por motivo de esta póliza precise comunicar a ARAG SE, Sucursal en España deberá, con carácter previo a su comunicación, informarles de los extremos contenidos en los párrafos anteriores. Podrá ejercer sus derechos dirigiéndose por escrito al responsable del tratamiento, ARAG SE, Sucursal en España, a través del correo electrónico lopd@arag.es o si lo prefiere, mediante carta postal dirigida a la C/ Roger de Flor, 16, 08018 de Barcelona (es conveniente que haga constar en el sobre la referencia 'Protección de datos'). En todos los casos será imprescindible que nos adjunte copia del DNI o pasaporte. En el caso de que no obtenga satisfacción en el ejercicio de sus derechos podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es). En cuanto a los datos personales referentes a otras personas físicas, que, por motivo de esta póliza precise comunicar a ARAG SE, Sucursal en España deberá, con carácter previo a su comunicación, informarles de los extremos contenidos en los párrafos anteriores

Nota Informativa del Mediador

Le informamos que el mediador de este seguro es WILLIS AFFINITY, AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA, S.L.U., agencia de seguros vinculada, con domicilio en Paseo de la Castellana, número 36-38, 28046 Madrid, N.I.F. B-86597176, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 30.508, Folio 54, Sección 8, Hoja M-549025, e inscrita en el Registro Administrativo Especial de Mediadores de Seguros de la Dirección General de Seguros con la clave AJ-0142, con Seguro de Garantía Financiera y Responsabilidad Civil concertado. Podrá verificar esta información a través de la citada Dirección General (Pº de la Castellana 44, 28046 Madrid, o <http://www.dgsfp.mineco.es/regpublicos/pui/pui.aspx>). Este mediador no está contractualmente obligado a realizar actividades de mediación de seguros exclusivamente con una compañía aseguradora y no presta asesoramiento sobre la base del análisis objetivo y generalizado de contratos de seguros ofertados por el mercado. Por su labor de intermediación recibe una retribución, que depende de la compañía o ramo de seguro, como es práctica habitual del mercado.

WILLIS AFFINITY, AGENCIA DE SEGUROS VINCULADA, S.L.U., como agencia de seguros vinculada y mediador del seguro, tiene la condición de encargado del tratamiento de los datos que la aseguradora trata como responsable, y queda sujeta a la obligación de secreto y confidencialidad y a tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de la Compañía Aseguradora, en cumplimiento de lo previsto en el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679, de 27 de abril de 2016 y demás normativa de desarrollo aplicable.

Los encargados y sub-encargados de la Compañía Aseguradora puede comunicar datos personales a sus filiales y sub-encargados del tratamiento dentro y fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) con fines de asistencia y respaldo en la prestación de los Servicios, con medidas que protegen los datos personales comunicados a países fuera del EEE, incluyendo las garantías contractuales adecuadas.