

SEGURO DE VIAJE

Documento de información del producto Insurance



Compañía de seguros: AWP P&C S.Π.

Seguro de viaje "Serenity"

AWP P&C S.A. - Sucursal griega, que opera bajo el nombre comercial de Mondial Assistance (calle Premetis, 10, Agios Dimitrios, 173 42, Ática), con número de registro corporativo 124252501001 y número de identificación fiscal 098118029, opera en Grecia bajo la forma de una sucursal legalmente establecida.

Este documento ofrece un resumen de la información clave sobre el producto de seguro "Seguro de Viaje Clásico" y no tiene en cuenta sus demandas y necesidades específicas. La información precontractual completa se proporciona en las condiciones generales y específicas del producto de seguro. Al realizar la compra, recibirá la información contractual con los detalles de la cobertura de su seguro. Para estar completamente informado, léala atentamente.

¿Qué tipo de seguro es este?

Nuestro producto es un producto de protección de viajes a corto plazo y ofrece a los viajeros los siguientes beneficios: Seguro de interrupción de viaje, Seguro de demora de viaje, Seguro de equipaje y Seguro de demora de equipaje, Gastos médicos/dentales de emergencia o Gastos de transporte de emergencia, Seguro de accidentes personales de viaje,



¿QUÉ ESTÁ ASEGURADO?

Retraso en el viaje

¿Qué eventos están asegurados?

✓ Retraso del transportista de viaje de al menos 3 horas

¿Qué será reembolsado?

✓ Gastos de transporte necesarios para ayudarlo a llegar a su destino o regresar a casa.

✓ Gastos adicionales de comidas, alojamiento, comunicación y transporte local.

Suma asegurada: 100€ por asegurado hasta un máximo de 1 día

Gastos médicos y dentales de emergencia y cobertura de transporte de emergencia

¿Qué eventos están asegurados?

✓ Enfermedad, lesión o condición médica durante el viaje.

¿Qué será reembolsado?

✓ Costos del tratamiento necesario (ambulatorio o internado) brindado por un médico o en un hospital.

✓ Costos de transporte de emergencia y repatriación médica médicamente recomendable y justificable

Sumas aseguradas:

Tratamiento médico de urgencia: hasta 75.000€ por asegurado

Tratamiento de urgencias dentales hasta 250€ por asegurado

Continuación médica: por un máximo de 30 días hasta 500€ por asegurado

Evacuación de emergencia: hasta 1.000€ por asegurado

Traslado a cabecera del paciente: hasta 1.000€

Búsqueda, salvamento y recuperación: hasta 5.000€ por asegurado

Seguro de equipaje y seguro de demora de equipaje

¿Qué eventos están asegurados?

✓ Daños/robo de equipaje

✓ Retraso del equipaje de al menos 6 horas

¿Qué será reembolsado?

✓ Valor actual de los artículos perdidos o destruidos

✓ Gastos de reparación necesarios para artículos dañados

Sumas aseguradas:

Seguro de equipaje: hasta 1.000€ por asegurado

Seguro de Retraso de Equipaje: hasta 150€ por asegurado

Interrupción del viaje

¿Qué eventos están asegurados?

No es posible o no se puede esperar que su viaje se complete según lo programado
señal para (por ejemplo):

✓ Lesión accidental grave

✓ Enfermedad grave inesperada que no existía ni se trataba antes de tomar el medicamento.

Contratar el seguro o iniciar el viaje

¿Qué será reembolsado?

✓ Costos prorrateados de los servicios de viaje asegurados reservados pero no utilizados en el cesación

✓ Gastos de transporte/viaje necesarios para continuar el viaje o regresar a casa.



¿QUÉ NO ESTÁ ASEGURADO?

Aplicable a todas las portadas

X Eventos cuya responsabilidad pueda recaer en el organizador del viaje, principalmente por razones de seguridad aérea y/o overbooking

* Sin cobertura después de un máximo de 90 días consecutivos de viaje.

Interrupción del viaje

X Enfermedades existentes que fueron tratadas antes de contratar el seguro o iniciar el viaje

X Las órdenes de cuarentena se aplican generalmente al puerto o a toda la población, a un barco entero o a una zona geográfica entera.

Retraso en el viaje

X Strike que ya fue anunciado en el momento de la compra del seguro

Gastos médicos/dentales de emergencia y transporte de emergencia Cobertura

X Tratamientos prescritos médicamente que usted sabía que eran necesarios antes de comenzar el viaje o que debía haber previsto dadas las circunstancias que conocía

X Exámenes o atención médica debido a la pérdida o daño de audífonos, audífonos, anteojos y lentes de contacto.

Seguro de equipaje y seguro de demora de equipaje

X Billetes, documentos (de viaje), dinero en efectivo y tarjetas de crédito, suministros médicos

X Pérdidas ocasionadas por olvido o pérdida de artículos

X Retrasos de menos de 6 horas

Accidente personal de viaje

X Enfermedad/enfermedad

X Accidente Tráfico



¿EXISTEN RESTRICCIONES EN LA COBERTURA?

! Guerra (declarada o no declarada) o cc:s de guerra

! Desorden o disturbios civiles, excepto cuando y en la medida en que sean civiles. El desorden o el malestar se mencionan expresamente en las coberturas aseguradas.

! Eventos terroristas

! Si se autolesiona intencionalmente o si intenta o comete suicidio.

! Condiciones médicas preexistentes no estabilizadas que fueron diagnosticadas o tratado antes de la fecha de compra de la póliza

! Una epidemia o pandemia expresamente mencionada de otro modo en las coberturas aseguradas

! Contaminación, fenómenos meteorológicos o climáticos

! Catástrofe natural, excepto cuando y en la medida en que se haga referencia expresa a un desastre natural en las coberturas aseguradas.

! Gastos incurridos sin la aprobación previa de nuestro Departamento de Asistencia

! El costo del tratamiento o atención que no resulte de una emergencia médica.

✓ Gastos adicionales de alojamiento/transporte público si

Es necesaria la prolongación del viaje (hasta 70€/día por un máximo de 10 días) por asegurado)

Accidente personal de viaje

¿Qué eventos están asegurados?

✓ Muerte, invalidez permanente/parcial como consecuencia de accidente durante el viaje

¿Qué será reembolsado?

Fallecimiento: 30.000€ suma global

Invalidez permanente/parcial: porcentaje de la invalidez sobre el máximo

Beneficio a tanto alzado de 30.000€

! El consumo de alcohol, o medicamentos no recetados médicamente

! Participación en un deporte profesional o peligroso.



¿DÓNDE ESTOY CUBIERTO?

✓ El asegurado está cubierto en el(los) país(es) de destino incl. países de tránsito, excepto cuando la prestación de cobertura viole cualquier ley o regulación aplicable (incluida cualquier sanción o embargo económico/comercial).



¿CUÁLES SON MIS OBLIGACIONES?

Para evitar la rescisión del contrato y la reducción o denegación de reclamaciones, el asegurado deberá:

Al contratar este contrato de seguro

- Proporcionar al asegurador información relevante, verdadera y completa que le permita suscribir el contrato de seguro;
- Proporcionar al asegurador los documentos de respaldo cuando se le solicite;
- Pagar la prima según lo detallado en la póliza de seguro;
- Lea atentamente la documentación del contrato para asegurarse de que proporciona la cobertura necesaria y de que se comprenden todos los términos y condiciones aplicables.

Una vez que el contrato de seguro esté vigente

- Informar al asegurador lo antes posible de cualquier cambio que se produzca y que pueda afectar a la cobertura;
- Tomar medidas razonables para protegerse a sí mismo y a su propiedad contra accidentes, lesiones, pérdidas y daños y para minimizar cualquier lesión.

En caso de reclamación

- Contactar al asegurador para realizar el reclamo inmediatamente después de que surja un evento, de conformidad con los términos y condiciones y proporcionar el asegurador con todos los documentos de respaldo que permitan procesar el reclamo;
- Informar al asegurador en caso de doble seguro y comunicarle si el asegurado ha recibido pago de otro asegurador por todo o parte del siniestro.



¿CUÁNDO Y CÓMO PAGO?

La prima se paga en el momento de la suscripción del seguro de viaje, mediante el medio de pago aceptado en el momento de la compra.



¿CUÁNDO COMIENZA Y TERMINA LA COBERTURA?

Las coberturas recogidas en el contrato de seguro comienzan en la fecha de salida del viaje y finalizan en la fecha de regreso del viaje tal y como se indica en la póliza de seguro. El seguro de viaje no puede cubrir viajes superiores a 90 días consecutivos.



¿CÓMO CANCELO EL CONTRATO?

El contrato de seguro finaliza en el momento acordado. No tienes que cancelar

El asegurado podrá rescindir el contrato de seguro dentro de los primeros 14 días siguientes a la contratación del mismo si éste no satisface sus necesidades.

En el caso anterior, envíe un correo electrónico a globy@mondial-cssistance.gr para solicitar la cancelación del contrato.

Tenga en cuenta que la cancelación del contrato no es posible si el asegurado ha presentado una reclamación o ha iniciado su viaje.

Seguro de viaje "Serenity"

RESUMEN DE COBERTURA

COBERTURA	CUANDO SE APLICA	MÁXIMO BENEFICIO
Cobertura de devolución anticipada o demorada	Tienes que finalizar tu viaje antes o después de lo planeado originalmente y necesitas recuperar costos de transporte adicionales para tu regreso a casa.	Al costo
Cobertura de continuación de viaje	Tus planes de viaje se interrumpen, pero continúas tu viaje.	Al costo
Cobertura de estadía prolongada	Tus planes de viaje se ven interrumpidos y necesitas recuperar los gastos adicionales de alojamiento y transporte en los que has incurrido. Máximo de 70€ por día/por asegurado durante un máximo de 10 días	700€
Cobertura de retraso en el viaje	Tus planes de viaje se retrasan mientras estás de viaje. Reembolso máximo por cada período de 24 horas de retraso (requiere recibos) Retraso mínimo requerido: 3 horas	100€
Cobertura de equipaje	Su equipaje se pierde, se daña o es robado durante su viaje. Beneficio máximo para todos los artículos de alto valor: 500€	1.000€
Cobertura por demora de equipaje	Su equipaje se retrasa por una aerolínea, línea de cruceros u otro transportista turístico durante su viaje. Retraso mínimo requerido: 6 horas	150€
Cobertura médica y dental de emergencia	Debes pagar por tratamiento médico o dental de emergencia durante tu viaje. Sublímite de Cuidado Dental: 250€ Sublímite de continuación médica: Máximo de 30 días y hasta 500€ por asegurado	75.000€
Cobertura de transporte de emergencia	Se necesita transporte después de una emergencia médica durante su viaje. Sublímite de Evacuación de Emergencia: 1.000€ Transporte a cabecera del paciente sublímite: 1.000€ Sublímite de búsqueda y salvamento: 5.000€	Al costo
Cobertura de accidentes personales de viaje	Sufre una muerte o discapacidad como resultado de un accidente de viaje durante su viaje.	30.000€



Muerte: el beneficio máximo de suma global
Incapacidad permanente/parcial: la incapacidad
Porcentaje del beneficio máximo de suma global

Lo anterior es solo una breve descripción de la cobertura disponible en virtud de su contrato de seguro. Los términos, condiciones y exclusiones se aplican a todas las coberturas. Revise atentamente su contrato de seguro para obtener todos los detalles. Las definiciones de los términos en la sección Definiciones del contrato de seguro también se aplicarán a dichos términos cuando se utilicen en este Resumen de cobertura.

Avisos importantes:

- La cobertura médica o dental de emergencia es secundaria. Si tiene seguro médico, primero debe presentar su reclamo a ese proveedor. Si no tiene seguro médico o sabe que su seguro médico no brinda cobertura en el área geográfica donde se trata su emergencia médica, envíenos su reclamo directamente. Cualquier pago que reciba de cualquier otro proveedor de seguros o cualquier otra entidad se deducirá de su reclamo.
- A menos que se especifique lo contrario, los límites de beneficios que se muestran arriba son por asegurado nombrado.

Período de retiro

Usted puede cancelar o revocar este Contrato de Seguro con nosotros, enviando su solicitud por escrito a los datos de contacto que se indican a continuación, dentro de los catorce (14) días sin tener que indicar ningún motivo y recibir un reembolso completo. El período de catorce (14) días comienza a partir de la fecha en que recibió su Póliza de Seguro y los documentos adjuntos relacionados con su seguro.

Tenga en cuenta que este reembolso solo está disponible si su viaje asegurado no ha comenzado y si no se ha iniciado un reclamo en virtud de este Contrato de Seguro. Después de este período de 14 días, su prima no es reembolsable.

DATOS DE CONTACTO

Para servicio al cliente, por favor:

llame al: (+30) 211 99 09200 (9:00 - 20:30 CET, lunes - viernes)

correo electrónico: globy@mondial-assistance.gr

Para presentar una reclamación, por favor:

Llama al: (+30) 210 99 88 118 (24/7)

correo electrónico: medical@mondial-assistance.gr



CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS

QUIENES SOMOS

Somos la sucursal griega de la compañía de seguros extranjera con el nombre comercial "AWP P&C S.A.", que tiene su domicilio social en Saint-Ouen-sur-Seine, Francia. También operamos bajo la marca "Mondial Assistance".

Nuestra dirección postal es:

10, calle Premetis, Agios Dimitrios, Ática

Código postal: 173 42, Atenas

AWP P&C S.A. Sucursal Griega, que opera, en el presente caso, bajo la marca "Mondial Assistance", es una compañía de seguros autorizada para distribuir productos de seguros en el territorio de Grecia (calle Premetis, 10, Agios Dimitrios, 173 42, Ática), así como en Chipre y Malta, que opera en libertad de servicios (FoS), con número de registro corporativo 124252501001 y número de identificación fiscal 098118029.

AWP P&C S.A., con domicilio social en 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen-sur-Seine, Francia, está autorizada por L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09.

ACERCA DE ESTE CONTRATO DE SEGURO

Este Contrato de Seguro es nuestro contrato con usted que le ofrece cobertura de seguro para un viaje específico. Léalo detenidamente. Hemos intentado que sea sencillo y fácil de entender, describiendo también claramente los términos y condiciones de su cobertura. Si tiene alguna pregunta, estamos disponibles durante nuestro horario de trabajo que se indica en el Resumen de Cobertura. Visítenos en línea o llámenos utilizando la información de contacto que se indica en el Resumen de Cobertura. Y, si sus planes de viaje cambian, asegúrese de informarnos para que podamos realizar las actualizaciones necesarias en su Contrato de Seguro.

Este Contrato de Seguro se ha emitido en base a la información que usted proporcionó al momento de la compra. Le proporcionaremos el seguro descrito en este Contrato de Seguro a cambio del pago de la prima y del cumplimiento por su parte de todas las disposiciones de este Contrato de Seguro. También notará que algunas palabras están en cursiva. Estas palabras se definen en la sección "Definiciones". Las palabras que están en mayúscula se refieren a los nombres de los documentos y las coberturas que se encuentran en este Contrato de Seguro. Los encabezados se proporcionan solo para su conveniencia y no afectan su cobertura de ninguna manera.

QUÉ INCLUYE Y CUBRE ESTE CONTRATO DE SEGURO

Este Contrato de Seguro de Viaje cubre únicamente las situaciones, eventos y pérdidas específicas repentinas e inesperadas incluidas en este Contrato de Seguro, y únicamente bajo las condiciones descritas. Lea atentamente este Contrato de Seguro.

Su Contrato de Seguro consta de dos (2) partes:

1. La póliza de seguro que confirma su seguro
2. El presente documento de Condiciones Generales y Particulares, en el que se describen las coberturas (incluido el Resumen de Coberturas, que proporciona la lista particular de coberturas y beneficios cubiertos), principales disposiciones y condiciones que rigen el presente Contrato de Seguro.

NOTA:

No todas las pérdidas están cubiertas, incluso si se deben a algo repentino, inesperado o fuera de su control. Solo pueden estar cubiertas aquellas pérdidas que cumplan con las condiciones descritas en este documento de Condiciones Generales y Específicas. Consulte la sección Exclusiones Generales de este documento para conocer las exclusiones aplicables a todas las coberturas de su Contrato de Seguro.



INDICE

DEFINICIONES	5
CUÁNDO COMIENZA Y TERMINA SU COBERTURA	9
DESCRIPCION DE COBERTURAS	10
A. COBERTURA DE INTERRUPCIÓN DE VIAJE	10
B. COBERTURA POR DEMORAS EN VIAJE	11
C. COBERTURA DE EQUIPAJE	12
D. COBERTURA POR DEMORA DE EQUIPAJE	13
E. COBERTURA MÉDICA Y DENTAL DE EMERGENCIA	13
F. COBERTURA DE TRANSPORTE DE EMERGENCIA	14
G. COBERTURA DE ACCIDENTES PERSONALES EN VIAJE	16
H. SERVICIOS DE VIAJE DURANTE SU VIAJE	16
EXCLUSIONES GENERALES	17
INFORMACIÓN DE RECLAMOS	19
DISPOSICIONES Y CONDICIONES GENERALES	20
FORMULARIO DE INFORMACIÓN	23
DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD DE DATOS	26

DEFINICIONES

A lo largo de este Contrato de Seguro, las palabras y cualquier forma de la palabra que aparecen en cursiva se definen en esta sección.

Accidente	Un evento inesperado y no deseado que causa lesiones, daños a la propiedad o ambos.
Alojamiento	Un hotel o cualquier otro tipo de alojamiento para el cual usted hace una reserva o donde se hospeda y genera un gasto .
Acción de guerra	Cualquier acto que esté asociado con la guerra y que ocurra durante el curso de ésta o que la desencadene directamente.
equipaje	Propiedad personal que usted lleva consigo o adquiere en su viaje.
desorden civil	Cualquier protesta pública, huelga, motín, manifestación, reunión ilegal o disturbio dentro de una comunidad, región, estado o nación que implique actos de violencia, destrucción de propiedad pública o privada, anarquía, desobediencia u obstrucción del libre acceso o movimiento en áreas públicas por parte de grupos de dos o más personas. No incluye ningún suceso que alcance el nivel de riesgo político, evento terrorista, guerra o acto de guerra o que esté relacionado con ellos.
deportes de escalada	Actividad en la que se utilizan arneses, cuerdas, amarres, crampones o piolets. No incluye la escalada supervisada en superficies artificiales destinadas a la escalada recreativa.
Cohabitante	Una persona con la que vive actualmente y ha vivido durante al menos 12 meses consecutivos y que tiene al menos 18 años de edad.
Sistema informático	Cualquier computadora, hardware, software o sistema de comunicación o dispositivo electrónico (incluidos, entre otros, teléfonos inteligentes, computadoras portátiles, tabletas, dispositivos portátiles), servidor, nube, microcontrolador o sistema similar, incluida cualquier entrada, salida, dispositivo de almacenamiento de datos, equipo de red o instalación de respaldo asociado.
Razones cubiertas	Las situaciones o eventos específicamente nombrados para los cuales usted está cubierto bajo este Contrato de Seguro.
Riesgo cibernético	Cualquier pérdida, daño, responsabilidad, reclamo, costo o gasto de cualquier naturaleza causado directa o indirectamente por, contribuido a, resultante de, o que surja de o en conexión con, cualquiera de los siguientes casos: 1. Cualquier acto no autorizado, malicioso o ilegal, o la amenaza de dicho(s) acto(s), que involucre el acceso, procesamiento, uso u operación de cualquier sistema informático; 2. Cualquier error u omisión que involucre el acceso, procesamiento, uso u operación de cualquier sistema informático; 3. Cualquier indisponibilidad parcial o total o falla en el acceso, procesamiento, uso u operación de cualquier sistema informático; o 4. Cualquier pérdida de uso, reducción de funcionalidad, reparación, reemplazo, restauración o reproducción de cualquier dato, incluido cualquier importe relativo al valor de dichos datos.
Fecha de salida	La fecha en la que originalmente está previsto que comience su viaje, tal como se muestra en su itinerario de viaje.
Doctor	Alguien que esté legalmente autorizado para ejercer la medicina o la odontología y que tenga licencia, si es necesario. No puede ser usted, un compañero de viaje, un miembro de su familia, un miembro de la familia de un compañero de viaje, la persona enferma o lesionada o un miembro de la familia de esa persona.
Epidemia	Una enfermedad contagiosa reconocida o referida como epidemia por un representante de la Organización Mundial de la Salud (OMS) o una autoridad gubernamental oficial.
Miembro de la familia	Su: 1. Cónyuge (por matrimonio, unión de hecho, pareja de hecho o unión civil); 2. Convivientes; 3. Padres y padrastros; 4. Hijos, hijastros, hijos de acogida, hijos adoptados o hijos que se encuentran actualmente en el hogar.

	proceso de adopción; 5. Hermanos; 6. Abuelos y nietos; 7. Los siguientes parientes políticos: madre, padre, hijo, hija, hermano, hermana y abuelos; 8. Tías, tíos, sobrinas y sobrinos; 9. Tutores legales y tutelados; y 10. Cuidadores remunerados que residen en el hogar;
Artículos de alto valor	Objetos de colección, joyas, relojes, gemas, perlas, pieles, cámaras (incluidas cámaras de video) y equipos relacionados, instrumentos musicales, equipos de audio profesionales, binoculares, telescopios, equipos deportivos, dispositivos móviles, teléfonos inteligentes, computadoras, radios, drones, robots y otros productos electrónicos, incluidas piezas y accesorios para los artículos antes mencionados.
Actividad de gran altitud	Una actividad que incluye, o pretende incluir, volar a más de 4.500 metros de altitud, excepto como pasajero en un avión comercial.
Hospital	Un centro de cuidados intensivos cuya función principal es diagnosticar y tratar a personas enfermas y lesionadas bajo la supervisión de médicos. Debe: 1. Dedicarse principalmente a proporcionar servicios diagnósticos y terapéuticos para pacientes internados; 2. Contar con departamentos organizados de medicina y cirugía mayor; y 3. Estar autorizado cuando sea necesario.
acto ilegal	Un acto que viola la ley donde se comete.
Lesión	Daño físico al cuerpo.
Contrato de seguro	El presente contrato de seguro de viaje. El Contrato de Seguro incluye el presente documento de Condiciones Generales y Particulares y la póliza de seguro.
Transporte público local	Transportistas locales, de cercanías u otros sistemas de transporte urbano (como trenes de cercanías, autobuses urbanos, metro, ferry, taxis, conductores contratados u otros transportistas similares) que lo transporten a usted o a un compañero de viaje a menos de 150 kilómetros.
Avería mecánica	Un problema mecánico que impide que el vehículo funcione con normalidad, incluido un problema eléctrico, una rueda pinchada o quedarse sin líquidos (excepto combustible).
acompañante medico	Un profesional contratado por nuestro equipo médico para acompañar a una persona enferma o lesionada durante su traslado. Un acompañante médico está capacitado para brindar atención médica a la persona que se transporta. No puede ser un amigo, un compañero de viaje o un familiar.
Medicamento necesario	Tratamiento que se requiere para su enfermedad, lesión o condición médica, que sea acorde con sus síntomas y que se le pueda proporcionar de manera segura. Dicho tratamiento debe cumplir con los estándares de la buena práctica médica y no es para su conveniencia ni la del proveedor.
Desastre natural	Un evento climático o geológico extremo a gran escala que daña la propiedad, interrumpe el transporte o los servicios públicos o pone en peligro a las personas, incluidos, entre otros: terremotos, incendios, inundaciones, huracanes o erupciones volcánicas.
Pandemia	Una epidemia que es reconocida o referida como pandemia por un representante de la Organización Mundial de la Salud (OMS) o una autoridad gubernamental oficial.
Riesgo político	Cualquiera o más de los siguientes: • Cualquier evento, resistencia organizada o acción que pretenda o implique la intención de derrocar, suplantar o cambiar fuera de los procesos legales normales al jefe de Estado, funcionario electo, funcionario designado, gobierno o un grupo político o gobernante organizado existente; • Nacionalización; • Confiscación; • Expropiación, • Privación;

	• Requisar; • Revolución; • Rebelión; • Insurrección; • Levantamiento; • Poder militar y usurpado.
Condición médica preexistente	Una lesión, enfermedad o condición médica que, antes de la fecha de compra de este Contrato de Seguro inclusive: 1. Hizo que una persona buscara un examen médico, diagnóstico, atención o tratamiento por parte de un <i>doctor</i>; 2. Síntomas presentados; o 3. Requería que una persona tomara medicamentos recetados por un médico (a menos que la condición o los síntomas estén controlados por esa receta y la receta no haya cambiado). No es necesario diagnosticar formalmente la enfermedad, lesión o condición médica para que se considere una condición médica preexistente. Por ejemplo, un esguince de rodilla que haya recibido tratamiento antes de la fecha de compra de su contrato de seguro inclusive se considerará una afección médica preexistente. Si más adelante tiene que cancelar su viaje porque, por ejemplo, el esguince de rodilla requiere ahora una cirugía, o porque su recuperación está tardando más de lo esperado, o por cualquier otro motivo relacionado con el esguince de rodilla, esto se consideraría una afección médica preexistente.
residencia principal	Su dirección residencial permanente y fija para efectos legales y fiscales.
Cuarentena	Confinamiento involuntario obligatorio por orden u otra directiva oficial de un gobierno, autoridad pública o reguladora, o del capitán de un buque comercial en el que está reservado para viajar durante su viaje, que tiene como objetivo detener la propagación de una enfermedad contagiosa a la que usted o un compañero de viaje ha estado expuesto.
Costos razonables y habituales.	El monto que se suele cobrar por un servicio específico en un área geográfica en particular. Los cargos deben ser adecuados a la disponibilidad y complejidad del servicio, la disponibilidad de piezas, materiales, suministros y equipos necesarios y la disponibilidad de proveedores de servicios debidamente capacitados y autorizados.
Reembolso	Efectivo, crédito o un cupón para viajes futuros que usted sea elegible a recibir de un proveedor de viajes, o cualquier crédito, recuperación o reembolso que usted sea elegible a recibir de su empleador, otra compañía de seguros, un emisor de tarjetas de crédito o cualquier otra entidad.
Fecha de regreso	La fecha en la que originalmente está previsto que finalice su viaje, tal como se muestra en su itinerario de viaje.
animal de servicio	Cualquier perro que haya sido entrenado individualmente para realizar un trabajo o realizar tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, ya sea física, sensorial, psiquiátrica, intelectual o mental. Algunos ejemplos de trabajos o tareas incluyen, entre otros, guiar a personas ciegas, alertar a personas sordas y tirar de una silla de ruedas. Otras especies de animales, ya sean salvajes o domésticos, entrenados o no, no se consideran animales de servicio. Los efectos disuasorios de la delincuencia de la presencia de un animal y la provisión de apoyo emocional, bienestar, comodidad o compañía no se consideran trabajos o tareas según esta definición.
Equipamiento deportivo	Equipo o bienes utilizados para participar en un deporte.
Evento terrorista	Un acto, incluido, entre otros, el uso de la fuerza o la violencia, de cualquier persona o grupo(s) de personas, ya sea actuando sola o en nombre o en conexión con cualquier organización(es), que constituye terrorismo según lo reconocido por la autoridad gubernamental o según las leyes de su país de residencia y se comete con fines políticos, religiosos, étnicos y/o ideológicos, incluida, entre otras, la intención de influir en cualquier

	gobierno y/o atemorizar al público o a cualquier sector del público. No incluye ningún riesgo político, guerra ni actos de guerra.
Accidente de tráfico	Un evento inesperado y no deseado relacionado con el tráfico, que no sea una avería mecánica, que causa lesiones, daños a la propiedad o ambos.
Transportista de viaje	Una empresa autorizada para transportar pasajeros entre ciudades a cambio de una tarifa por tierra, aire o agua. No incluye: 1. Empresas de alquiler de vehículos; 2. Los transportistas privados o no comerciales; 3. Transporte alquilado, excepto el transporte grupal alquilado por su operador turístico; o 4. Transporte público local.
Proveedor de viajes	Un agente de viajes, un operador turístico, una aerolínea, una línea de cruceros, un hotel, una compañía ferroviaria u otro proveedor de servicios de viajes.
Compañero de viaje	Una persona o un animal de servicio que viaja con usted o que viaja para acompañarlo en su viaje. Un líder de grupo o de recorrido no se considera un compañero de viaje a menos que comparta la misma habitación con el líder de grupo o de recorrido.
Viaje	Su viaje hacia, dentro y/o desde un lugar alejado de su residencia principal, que originalmente está programado para comenzar en su fecha de salida y finalizar en su fecha de regreso. No puede incluir mudanzas ni desplazamientos hacia y desde el trabajo.
inhabitable	Un desastre natural, un incendio, una inundación, un robo o un acto de vandalismo ha causado suficientes daños (incluida una pérdida prolongada de electricidad, gas o agua) como para que una persona razonable considere que su residencia o destino principal es inaccesible o no apto para su uso.
Vandalismo	Cualquier acto ilegal que cause daño o destrucción intencional de bienes tangibles públicos o privados. Esto no incluye el daño o la destrucción de bienes tangibles públicos o privados por actos terroristas, guerra, actos de guerra, riesgo político o desorden civil.
Guerra	Estado o período de conflicto armado hostil, guerra civil o acción militar o paramilitar entre dos o más de los siguientes: una nación, un estado, un gobierno, un territorio o un grupo político o gobernante organizado. Esto incluye cualquier acto o evento directamente asociado con dicho conflicto o acción y que ocurra en el curso de dicho conflicto o acción, o que desencadene directamente dicho conflicto o acción. Esta definición se aplica independientemente de si la guerra se ha declarado oficial o formalmente.
Nosotros, Nosotros o Nuestro	AWP P&C S.A. - Sucursal griega, que opera como Mondial Assistance
huelga laboral	Paro o disminución del ritmo de trabajo organizado e intencional por parte de un grupo de empleados, o retiro de los servicios de los empleados, con la intención de hacer que su empleador cumpla o acceda a las demandas de esos empleados. Esto no incluye ninguna huelga amplia o general de trabajadores o del público en una comunidad, estado, región o nación. Esto tampoco incluye ninguna huelga que alcance el nivel de desorden civil o riesgo político o esté relacionada con ellos.
usted o su	Todas las personas que figuran como aseguradas en la póliza de seguro.

CUÁNDO COMIENZA Y TERMINA SU COBERTURA

Solo es elegible para recibir cobertura si aceptamos su solicitud de seguro y le enviamos una confirmación oficial de ello. La fecha de vigencia y la fecha de finalización de la cobertura de su contrato de seguro se indican en su póliza de seguro. El contrato de seguro entra en vigencia en la fecha que figura en la póliza de seguro, siempre que se pague la prima completa antes o durante la emisión del contrato de seguro.

La cobertura sólo se proporciona por pérdidas que ocurran mientras su contrato de seguro esté vigente.

A excepción de los viajes de ida y vuelta en el mismo día, la fecha de salida y la fecha de regreso que usted proporcionó al momento de la compra se cuentan como dos días de viaje separados cuando calculamos la duración de su viaje.

Su contrato de seguro finaliza en la fecha de finalización de la cobertura que figura en la póliza de seguro. Sin embargo, existen situaciones en las que su contrato de seguro puede finalizar en una fecha diferente. Si su contrato de seguro se adquirió con una reserva de solo ida, la fecha de finalización de su cobertura será la fecha de regreso (que no debe exceder las 24 horas a partir de la fecha de salida que figura en sus documentos de viaje).

Además, su contrato de seguro finalizará en la primera de las siguientes circunstancias:

1. A las 23:59 horas del día en que usted cancele su Contrato de Seguro;
2. A las 23:59 horas del día en que finalice su viaje, si finaliza su viaje anticipadamente;
3. A las 23:59 horas del día en que llegue a un centro médico para recibir atención adicional si finaliza su viaje por una razón médica; o
4. A las 23:59 horas del día 90 del viaje, que es la duración máxima del viaje permitida por este producto de seguro.

Sin embargo, si su viaje de regreso se retrasa debido a un motivo cubierto por este Contrato de Seguro, ampliaremos su periodo de cobertura hasta el primero de los siguientes momentos: cuando pueda regresar a su punto de origen o residencia principal, o hasta que llegue a un centro médico para recibir atención adicional después de una repatriación médica o una interrupción del viaje.

Tenga en cuenta que este contrato de seguro se aplica a un viaje específico y no puede renovarse.

DESCRIPCION DE COBERTURAS

En esta sección, describiremos los distintos tipos de coberturas de seguro que se incluyen en su contrato de seguro. Explicaremos cada tipo de cobertura y las condiciones específicas que se deben cumplir para que se aplique la cobertura. Tenga en cuenta que pueden aplicarse exclusiones.

A. COBERTURA DE INTERRUPCIÓN DE VIAJE

Regreso anticipado/retrasado

Si tiene que regresar antes o después de su fecha de regreso original debido a uno o más de los motivos cubiertos que se enumeran a continuación, le reembolsaremos, menos los reembolsos disponibles, un boleto(s) de transporte de viaje para su viaje de regreso a su residencia principal en la misma clase de servicio que reservó originalmente, hasta el beneficio máximo para la cobertura de regreso anticipado/retrasado que aparece en su Resumen de cobertura.

Continuación del viaje

Si tiene que interrumpir su viaje debido a una o más de las razones cubiertas que se enumeran a continuación,

- i. pagarle o reembolsarle, menos los reembolsos disponibles, los gastos de transporte necesarios en que incurra para continuar su viaje, hasta el beneficio máximo para la cobertura de continuación de viaje que figura en su Resumen de cobertura;
- ii. reembolsarle los gastos de alojamiento adicionales que deba pagar, menos los reembolsos disponibles, hasta el beneficio máximo para la cobertura de continuación de viaje que figura en su Resumen de cobertura, si pagó por adelantado un alojamiento compartido y su compañero de viaje tiene que finalizar su viaje.

Estancia prolongada

Si tiene que interrumpir su viaje debido a una o más de las razones cubiertas que se enumeran a continuación y la interrupción hace que permanezca en su destino (o en el lugar de la interrupción) más tiempo del planeado originalmente, le reembolsaremos, menos los reembolsos disponibles, hasta el beneficio máximo para la cobertura de estadía prolongada que figura en su Resumen de cobertura, por alojamiento adicional y gastos de transporte público local.

Motivos cubiertos:

1. Usted o un compañero de viaje se enferma o se lesiona, o desarrolla una condición médica lo suficientemente incapacitante como para obligarlo a interrumpir su viaje (incluido el diagnóstico de una enfermedad epidémica o pandémica como COVID-19).

Se aplica la siguiente condición:

- a. Un médico debe examinarlo o consultarlo a usted o a su compañero de viaje antes de tomar la decisión de interrumpir el viaje.

2. Un miembro de la familia que no viaja con usted se enferma o se lesiona, o desarrolla una condición médica (incluido el diagnóstico de una epidemia o una enfermedad pandémica como COVID-19).

Se aplica la siguiente condición:

- a. La enfermedad, lesión o condición médica debe ser considerada potencialmente mortal por un médico o requerir hospitalización.

3. Usted, un compañero de viaje, un miembro de su familia o su animal de servicio muere durante su viaje.

4. Usted o un compañero de viaje está en cuarentena durante su viaje debido a haber estado expuesto a:

- a. Una enfermedad contagiosa que no sea una epidemia o pandemia; o
- b. Una epidemia o pandemia (como la COVID-19), pero solo cuando se cumplan las siguientes condiciones:
 - i. La cuarentena es específica para usted o un compañero de viaje, lo que significa que usted o un compañero de viaje deben ser designados específicamente e individualmente por su nombre en una orden o directiva para ser puestos en cuarentena debido a una epidemia o pandemia; y

- ii. La cuarentena no se aplica de manera general o amplia (a) a un segmento o a la totalidad de una población, área geográfica, edificio o embarcación (incluidas las medidas de confinamiento, quedarse en casa, quedarse en casa de manera más segura u otras restricciones similares), o (b) en función del lugar desde, hacia o a través del cual viaja la persona. Esta condición (ii) se aplica incluso si la orden o directiva de cuarentena lo designa específicamente a usted o a un compañero de viaje por su nombre para que lo pongan en cuarentena.

5. Usted o un compañero de viaje sufre un accidente de tráfico.

Se debe cumplir una de las siguientes condiciones:

- a. Usted o un compañero de viaje necesita atención médica; o
- b. El vehículo necesita reparación porque no es seguro circular.

6. Está legalmente obligado a asistir a un procedimiento legal durante su viaje.

Se aplica la siguiente condición:

- a. La asistencia no se produce en el curso de su ocupación (por ejemplo, si asiste en su calidad de abogado, juez, secretario judicial, agente del orden público o asistente jurídico, esto no estaría cubierto).

7. Su residencia principal se vuelve inhabitable.

8. Usted o un compañero de viaje es un viajero en un avión, tren, vehículo o barco secuestrado.

9. Usted, un compañero de viaje o un miembro de su familia que sirve en las fuerzas armadas es reasignado o su estado de licencia personal cambia, excepto debido a una guerra o una acción disciplinaria.

B. COBERTURA POR DEMORAS EN VIAJE

Si su viaje o el de un compañero de viaje se retrasa por una de las razones cubiertas que se enumeran a continuación, le reembolsaremos los siguientes gastos, menos los reembolsos disponibles, hasta el beneficio máximo que se muestra en su Resumen de cobertura por retraso en el viaje:

- i. Sus gastos de viaje prepagos perdidos y los gastos adicionales en los que incurra mientras y donde se demore por comidas, alojamiento, comunicación y transporte, sujetos a un límite diario (24 horas) que figura en su Resumen de cobertura.
- ii. Si el retraso le impide salir de su crucero o tour, los gastos de transporte necesarios para ayudarlo a volver a unirse a su crucero/tour o llegar a su destino.
- iii. Si el retraso le hace perder la salida de su vuelo o tren debido a un retraso del transporte público local en su camino al aeropuerto o estación de tren de salida, los gastos de transporte necesarios para ayudarlo a llegar a su destino o regresar a casa.

NOTA: No le reembolsaremos ningún gasto que sea responsabilidad de su transportista o proveedor de viajes.

La demora debe ser al menos igual al retraso mínimo requerido que figura en su Resumen de cobertura y debe deberse a una de las siguientes razones cubiertas:

- 1. Un retraso del transportista turístico (esto no incluye la cancelación del transportista turístico antes de su fecha de salida);
- 2. Una huelga laboral, a menos que se amenace o anuncie antes de la compra de su Contrato de Seguro.
- 3. Cuarentena durante su viaje por haber estado expuesto a:
 - a. Una enfermedad contagiosa que no sea una epidemia o pandemia; o
 - b. Una epidemia o pandemia (como la COVID-19), pero solo cuando se cumplan las siguientes condiciones:
 - i. La cuarentena es específica para usted o un compañero de viaje, lo que significa que usted o un compañero de viaje deben ser designados específicamente e individualmente por su nombre en una orden o directiva para ser puestos en cuarentena debido a una epidemia o pandemia; y

- ii. La cuarentena no se aplica de manera general o amplia (a) a un segmento o a la totalidad de una población, área geográfica, edificio o embarcación (incluidas las medidas de confinamiento, quedarse en casa, quedarse en casa de manera más segura u otras restricciones similares), o (b) en función del lugar desde, hacia o a través del cual viaja la persona. Esta condición (ii) se aplica incluso si la orden o directiva de cuarentena lo designa específicamente a usted o a un compañero de viaje por su nombre para que lo pongan en cuarentena.

4. Un desastre natural;

5. Documentos de viaje perdidos o robados;

6. Secuestro, excepto cuando se trate de un acto terrorista;

7. Desorden civil; o

8. Un accidente de tráfico.

9. Una compañía de viajes le niega a usted o a un compañero de viaje el embarque basándose en la sospecha de que usted o un compañero de viaje tiene una condición médica contagiosa (incluida una enfermedad epidémica o pandémica como COVID-19). Esto no incluye la negación del embarque debido a su negativa o incumplimiento de las reglas o requisitos para viajar o de entrada a su destino.

C. COBERTURA DE EQUIPAJE

Si un proveedor de viajes pierde su equipaje o lo daña o lo roba mientras está de viaje, le pagaremos, menos los reembolsos disponibles, el menor de los siguientes, hasta el beneficio máximo indicado para la cobertura de equipaje en su Resumen de cobertura:

- El costo de reparación del equipaje dañado; o
- Costo de reemplazo del equipaje perdido, dañado o robado por el mismo artículo o uno similar, reducido en un 10% por cada año completo desde la fecha de compra original, hasta un máximo de reducción del 50%.

Se aplican las siguientes condiciones:

- Ha tomado las medidas necesarias para mantener su equipaje seguro e intacto y para recuperarlo;
- Ha presentado y conservado una copia de un informe que incluye una descripción de la propiedad y su valor ante las autoridades locales, la empresa de viajes, el hotel o el operador turístico correspondientes dentro de las 24 horas siguientes al descubrimiento de la pérdida;
- Debe presentar y conservar una copia de un informe policial en caso de robo de uno o más artículos de alto valor;
- Debe proporcionar recibos originales u otra prueba de compra por cada artículo perdido, dañado o robado. En el caso de los artículos sin recibo original o prueba de compra, solo cubriremos el 50 % del costo de reemplazar el artículo perdido, dañado o robado por el mismo artículo o uno similar; y
- Debe informar el robo o la pérdida de un dispositivo celular a su proveedor de red y solicitar el bloqueo del dispositivo.

Los siguientes artículos no están cubiertos:

- Animales, incluidos restos de animales;
- Automóviles, motocicletas, motores, aeronaves, embarcaciones y otros vehículos y accesorios y equipos relacionados;
- Bicicletas, esquís y tablas de snowboard (excepto cuando estén facturados por un transportista de viaje);
- Audífonos, anteojos recetados y lentes de contacto;
- Dientes artificiales, prótesis y aparatos ortopédicos;
- Sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad;
- Consumibles, medicamentos, equipos/suministros médicos y productos perecederos;
- Billetes, pasaportes, escrituras, planos, sellos y demás documentos;
- Dinero, divisas, tarjetas de crédito, billetes o comprobantes de deuda, instrumentos negociables, cheques de viajero, valores, lingotes y llaves;
- Alfombras y tapetes;
- Antigüedades y objetos de arte;
- Artículos frágiles o quebradizos;
- Armas de fuego y otras armas, incluidas las municiones;
- Propiedad intangible, incluidos programas informáticos y datos electrónicos;
- Bienes destinados a negocio o comercio;
- Bienes que no son de su propiedad;
- Objetos de alto valor robados de un automóvil, cerrado o no;

18. El equipaje mientras se encuentre:

- a. Enviado, a menos que sea con su transportista de viaje;
- b. En o sobre un remolque de automóvil;
- c. Sin supervisión en un vehículo motorizado sin llave; o
- d. Sin supervisión en un vehículo de motor cerrado con llave, a menos que el equipaje no pueda verse desde el exterior;

19. Equipaje extraviado, olvidado o perdido mientras esté en su posesión.

D. COBERTURA POR DEMORA DE EQUIPAJE

Si su equipaje se retrasa debido a un proveedor de viajes durante su viaje, le reembolsaremos los gastos en que incurra por los artículos esenciales que necesite hasta que llegue su equipaje, hasta el beneficio máximo que se muestra en su Resumen de cobertura por retraso de equipaje.

Se aplica la siguiente condición:

- a. Su equipaje debe retrasarse al menos durante el Retraso Mínimo Requerido que se detalla en el apartado de retraso de equipaje en su Resumen de Cobertura.

E. COBERTURA MÉDICA/DENTAL DE EMERGENCIA

Si recibe atención médica o dental de emergencia mientras está de viaje por una de las siguientes razones cubiertas, le reembolsaremos los costos razonables y habituales de esa atención por la que usted es responsable, hasta el beneficio máximo indicado para la cobertura médica/dental de emergencia en su Resumen de cobertura (la atención dental está sujeta al sublímite máximo indicado para la atención dental):

1. Durante su viaje, sufre una enfermedad, lesión o condición médica repentina e inesperada que podría causarle daños graves si no se trata antes de su regreso a casa (incluido el diagnóstico de una enfermedad epidémica o pandémica como COVID-19).
2. Durante su viaje, sufre una lesión o infección dental, pierde un empaste o se le rompe un diente que requiere tratamiento.

Si necesita ser admitido en un hospital como paciente internado, es posible que podamos garantizar o adelantar los pagos, cuando se acepten, hasta el límite de su cobertura médica/dental de emergencia.

IMPORTANTE: Tenga en cuenta que esta es una cobertura secundaria. Si tiene seguro médico, primero debe presentar su reclamo a ese proveedor. Si no tiene seguro médico o sabe que su seguro médico no brinda cobertura en el área geográfica donde se trata su emergencia médica, envíenos su reclamo directamente. Cualquier pago que reciba de cualquier otro proveedor de seguros o cualquier otra entidad se deducirá de su reclamo.

Además de las Exclusiones Generales, se aplican las siguientes condiciones y exclusiones:

- a. La atención debe ser médicamente necesaria para tratar una condición de emergencia y dicha atención debe ser brindada por un médico, dentista, hospital u otro proveedor autorizado para ejercer la medicina o la odontología.
- b. Esta cobertura no pagará ninguna atención médica brindada durante más de treinta (30) días después de su regreso de su viaje a su residencia principal o a un centro médico en su país de residencia para recibir atención adicional después de una evacuación médica o repatriación médica.
- c. Esta cobertura no pagará ningún tipo de atención por cualquier enfermedad, lesión o condición médica que no se haya originado durante su viaje;
- d. Esta cobertura no pagará ningún cuidado o servicio que no sea de emergencia en general y los siguientes cuidados y servicios en particular:
 1. Cirugía o atención estética electiva;
 2. Exámenes anuales o de rutina;
 3. Atención a largo plazo;
 4. Tratamientos contra las alergias (a menos que la reacción alérgica ponga en peligro la vida);

5. Exámenes o cuidados relacionados con, o pérdida/daño de, aparatos auditivos, dentaduras postizas, anteojos y lentes de contacto;
6. Fisioterapia, rehabilitación o cuidados paliativos (excepto cuando sean necesarios para estabilizarlo);
7. Tratamiento experimental; y
8. Cualquier otra atención médica o dental que no sea de emergencia.

F. COBERTURA DE TRANSPORTE DE EMERGENCIA

IMPORTANTE:

- Si su emergencia es inmediata o pone en peligro su vida, busque atención de emergencia local de inmediato.
- No somos, ni seremos considerados, un proveedor de servicios médicos o de emergencia.
- Actuamos en cumplimiento de todas las leyes y regulaciones nacionales e internacionales, y nuestros servicios están sujetos a las aprobaciones de las autoridades locales correspondientes y a restricciones regulatorias y de viaje activas.

Evacuación de emergencia (transporte al centro médico apropiado más cercano)

Si se enferma o lesiona gravemente o desarrolla una condición médica (incluido el diagnóstico de una enfermedad epidémica o pandémica como COVID-19) durante su viaje, pagaremos el transporte de emergencia local desde el lugar del incidente inicial hasta un médico local o un centro médico local hasta el beneficio máximo que se muestra en su Resumen de cobertura para evacuación de emergencia. Si determinamos que las instalaciones médicas locales no pueden brindar el tratamiento médico adecuado:

1. Nuestro equipo médico consultará con el médico local para obtener la información necesaria para tomar decisiones apropiadas con respecto a su condición médica general;
2. Identificaremos el hospital más cercano disponible u otra instalación adecuada disponible, haremos los arreglos para transportarlo allí y pagaremos ese transporte; y
3. Organizaremos y pagaremos una escolta médica si determinamos que es necesaria.

Las siguientes condiciones se aplican a los puntos 1, 2 y 3 anteriores:

- a. Usted o alguien en su nombre debe comunicarse con nosotros y nosotros debemos hacer todos los arreglos de transporte con anticipación. Si no autorizamos ni organizamos el transporte, solo pagaremos hasta el monto que hubiéramos pagado si hubiéramos hecho los arreglos. No asumiremos ninguna responsabilidad por los arreglos de transporte que no hayamos autorizado ni organizado nosotros;
- b. Todas las decisiones sobre su evacuación deben ser tomadas por profesionales médicos autorizados en los países donde ejercen;
- c. Usted debe cumplir con las decisiones tomadas por nuestros equipos de asistencia y médicos. Si usted no cumple, nos exime de toda responsabilidad por las consecuencias de sus decisiones y nos reservamos el derecho de no brindarle cobertura;
- d. Uno o más proveedores de transporte de emergencia deben estar dispuestos y ser capaces de transportarlo desde su ubicación actual hasta el hospital o instalación identificada.

Repatriación médica (lo llevamos a su casa después de recibir atención)

Si se enferma o lesiona gravemente o desarrolla una condición médica (incluido el diagnóstico de una enfermedad epidémica o pandémica como COVID-19) durante su viaje y nuestro equipo médico confirma con el médico tratante que usted está médicamente estable para viajar, haremos lo siguiente:

1. Organizar y pagar su transporte en un servicio programado regularmente en un transportista común en la misma clase de servicio que reservó originalmente, a menos que sea médicamente necesario un servicio en una clase diferente, para el tramo de regreso de su viaje, menos los reembolsos disponibles por boletos no utilizados. El transporte se realizará a uno de los siguientes destinos:
 - a. Su residencia principal;
 - b. Un lugar de su elección en su país de residencia; o
- c. Un centro médico cercano a su residencia principal o en un lugar de su elección en su país de residencia. En cualquier caso, el centro médico debe estar dispuesto y ser capaz de aceptarlo como paciente y debe ser aprobado por nuestro equipo médico como médicamente apropiado para su atención continua.

2. Organizar y pagar una escolta médica si nuestro equipo médico determina que es necesaria.

Se aplican las siguientes condiciones:

- a. Deben existir adaptaciones especiales que sean médicamente necesarias para su transporte (por ejemplo, si más de un asiento es médicamente necesario para que usted viaje).
- b. Usted o alguien en su nombre debe comunicarse con nosotros y debemos hacer todos los arreglos de transporte con anticipación. Si no autorizamos ni organizamos el transporte, solo pagaremos hasta el monto que hubiéramos pagado si hubiéramos hecho los arreglos. No asumiremos ninguna responsabilidad por los arreglos de transporte que no hayamos autorizado ni organizado nosotros;
- c. Todas las decisiones sobre su repatriación deben ser tomadas por profesionales médicos autorizados en los países donde ejercen;
- d. Usted debe cumplir con las decisiones tomadas por nuestros equipos de asistencia y médicos. Si usted no cumple, nos exime de toda responsabilidad por las consecuencias de sus decisiones y nos reservamos el derecho de no brindarle cobertura;
- e. Uno o más proveedores de transporte de emergencia deben estar dispuestos y ser capaces de transportarlo desde su ubicación actual hasta el hospital o instalación identificada.

Transporte a la cama (traer a un amigo o familiar hasta usted)

Si el médico tratante le informa que estará hospitalizado durante más de 72 horas durante su viaje o que su condición pone en peligro su vida de inmediato, organizaremos y pagaremos el transporte de ida y vuelta en clase económica en un transportador de viajes hasta el beneficio máximo que se muestra en su Resumen de cobertura para el transporte a la cama para que un amigo o familiar se quede con usted.

Se aplica la siguiente condición:

- a. Usted o alguien en su nombre debe comunicarse con nosotros y nosotros debemos hacer todos los arreglos de transporte con anticipación. Si no autorizamos ni organizamos el transporte, solo pagaremos hasta el monto que hubiéramos pagado si hubiéramos hecho los arreglos.

Retorno de dependientes (Traer de regreso a casa a menores y dependientes)

Si usted muere o el médico que lo atiende durante su viaje le informa que estará hospitalizado durante más de 24 horas, organizaremos y pagaremos el transporte de sus compañeros de viaje que sean menores de 18 años o sean dependientes que requieran su supervisión y cuidado a tiempo completo a uno de los siguientes:

1. Su residencia principal; o
2. Una ubicación de su elección en su país de residencia.

Organizaremos y pagaremos para que un miembro adulto de la familia acompañe a sus compañeros de viaje que sean menores de 18 años o sean dependientes que requieran su supervisión y cuidado a tiempo completo, si determinamos que es necesario.

El transporte se realizará en una compañía de viajes de la misma clase de servicio que se reservó originalmente. Los reembolsos disponibles por boletos no utilizados se deducirán del monto total a pagar.

Se aplican las siguientes condiciones:

- a. Este beneficio solo está disponible mientras usted se encuentre hospitalizado o si fallece, y si no tiene un familiar adulto viajando con usted que sea capaz de cuidar a los compañeros de viaje menores de 18 años o a sus dependientes.
- b. Usted o alguien en su nombre debe comunicarse con nosotros y nosotros debemos hacer todos los arreglos de transporte con anticipación. Si no autorizamos ni organizamos el transporte, solo pagaremos hasta el monto que hubiéramos pagado si hubiéramos hecho los arreglos.

Repatriación de restos (Cómo llevar sus restos a casa)

Organizaremos y pagaremos los servicios y suministros razonables y necesarios para transportar sus restos a uno de la siguiente:

1. Una funeraria cercana a su residencia principal; o
2. Una funeraria ubicada en su país de residencia.

Se aplican las siguientes condiciones:

- a. Alguien en su nombre debe comunicarse con nosotros y debemos hacer todos los arreglos de transporte con anticipación. Si no autorizamos ni organizamos el transporte, solo pagaremos hasta el monto que hubiéramos pagado si hubiéramos hecho los arreglos; y
- b. La muerte debe ocurrir durante el viaje.

Si un miembro de su familia decide hacer arreglos para su funeral, entierro o cremación en el lugar de su muerte, le reembolsaremos los gastos necesarios hasta el monto que nos hubiera costado transportar sus restos a una funeraria cerca de su residencia principal.

Búsqueda y Rescate

Pagaremos el costo de las actividades de búsqueda y rescate realizadas por un equipo de rescate profesional, hasta el beneficio máximo indicado para la cobertura de búsqueda y rescate en su Resumen de cobertura, si se reporta su desaparición durante su viaje o tiene que ser rescatado de una emergencia física.

G. COBERTURA DE ACCIDENTES PERSONALES EN VIAJE

ACCIDENTE PERSONAL DE VIAJE: Cubre las lesiones corporales sufridas durante su viaje que sean causadas únicamente por medios violentos, accidentales, repentinos, externos y visibles (excluyendo enfermedad/dolencia y accidente de tránsito) y que sean la única causa de su muerte o incapacidad total o parcial permanente.

Proporcionaremos una compensación hasta el límite máximo de la cobertura de 'Accidente personal' como se describe en el Resumen de cobertura para lo siguiente:

1. Pago a los beneficiarios del Asegurado en caso de fallecimiento del Asegurado como consecuencia de un accidente,
2. Pago al Asegurado en caso de incapacidad permanente total o parcial como consecuencia de accidente, a una tasa proporcional al grado de incapacidad.

Se debe tener en cuenta que el grado de discapacidad debe ser confirmado mediante un certificado de certificación de discapacidad del Centro de Certificación de Discapacidad (KEPA) u otro certificado de un organismo estatal competente, que el asegurado debe proporcionar.

H. SERVICIOS DE VIAJE DURANTE SU VIAJE

Si necesita servicios de viaje durante su viaje, estamos disponibles las 24 horas del día. Con nuestro alcance global y personal multilingüe, estamos aquí para ayudarlo.

Cómo encontrar un médico o centro médico

Si necesita atención de un médico o centro médico mientras viaja, podemos ayudarle a encontrar uno.

Monitoreando su atención

Si está hospitalizado, nuestro personal médico se mantendrá en contacto con usted y con el médico que lo atiende. También podemos notificar a su familia y a su médico en su país de origen sobre su enfermedad o lesión y mantenerlos informados sobre su estado.

Asistencia en efectivo de emergencia

Si su viaje se retrasa o interrumpe y necesita dinero extra para pagar gastos inesperados, podemos ayudarle a organizar la transferencia de fondos de su familia o amigos.

EXCLUSIONES GENERALES

En esta sección se describen las exclusiones generales aplicables a todas las coberturas de su contrato de seguro. Una "exclusión" es algo que no está cubierto por este contrato de seguro y, por lo tanto, no se podrá realizar ningún pago o servicio.

Este Contrato de Seguro no proporciona ninguna cobertura, beneficio o servicio para ninguna actividad que viole cualquier ley o regulación aplicable, incluyendo, sin limitación, cualquier sanción o embargo económico/comercial.

Si ha viajado en contra de una orden o recomendación de no viajar emitida por el gobierno de su país de origen o de destino del viaje gobierno o autoridad local, este Contrato de Seguro excluye cualquier pérdida directa o indirecta que resulte, surja o esté relacionada con cualquier motivo o tema de dicha orden de viaje o consejo.

Este Contrato de Seguro no proporciona cobertura por ninguna pérdida que resulte directa o indirectamente de cualquiera de las siguientes exclusiones generales si le afectan a usted, a un compañero de viaje o a un miembro de su familia:

1. Cualquier pérdida, condición o evento que fuera conocido, previsible, previsto o esperado cuando adquirió su Contrato de Seguro;
2. Condiciones médicas preexistentes;
3. Su autolesión intencional o si intenta o comete suicidio;
4. Embarazo o parto normal y sin complicaciones;
5. Tratamientos de fertilidad o aborto electivo;
6. El uso o abuso de alcohol o drogas, o cualquier síntoma físico relacionado. Esto no se aplica a los medicamentos recetados por un médico y utilizados según lo prescrito;
7. Los actos realizados con intención de causar daño;
8. Operar o trabajar como miembro de una tripulación (incluso como aprendiz o estudiante) a bordo de cualquier aeronave, vehículo comercial o embarcación comercial;
9. Participar o entrenar para cualquier competición deportiva profesional o semiprofesional;
10. Participar o entrenar para cualquier competición deportiva amateur durante su viaje. Esto no incluye participar en competiciones deportivas recreativas informales y torneos organizados por hoteles, complejos turísticos o líneas de cruceros para entretener a sus huéspedes.
11. Participar en deportes y actividades extremos y de alto riesgo en general y en las siguientes actividades en particular:
 - a. Paracaidismo, salto BASE, ala delta o paracaidismo;
 - b. Salto en bungee;
 - c. Espeleología, rapel o espeleología;
 - d. Esquiar o practicar snowboard fuera de las pistas señalizadas o en una zona a la que se acceda en helicóptero;
 - e) Deportes de escalada o escalada libre;
 - f) Cualquier actividad que se realice en gran altitud;
 - g. Deportes de combate o lucha personal;
 - h. Competir o practicar carreras con cualquier vehículo motorizado o embarcación;
 - i. buceo libre; o
 - j. Buceo a una profundidad mayor de 20 metros o sin maestro de buceo.
12. Un acto ilegal que resulte en una condena, excepto cuando usted, un compañero de viaje, un miembro de la familia o su animal de servicio sea víctima de dicho acto;
13. Una epidemia o pandemia, excepto cuando y en la medida en que una epidemia o pandemia se mencione expresamente y esté cubierta por la cobertura de interrupción de viaje, la cobertura de demora de viaje o la cobertura médica/dental de emergencia;
14. Desastre natural, excepto cuando y en la medida en que un desastre natural esté expresamente referenciado y cubierto bajo la cobertura de interrupción de viaje o la cobertura de demora de viaje;
15. Contaminación del aire, del agua u otros contaminantes, o la amenaza de liberación de contaminantes, incluida la contaminación o contaminación térmica, biológica y química;

16. Reacción nuclear, radiación o contaminación radiactiva;
17. Guerra o actos de guerra;
18. Servicio militar, excepto cuando y en la medida en que el servicio militar esté expresamente referenciado y cubierto bajo la cobertura de interrupción de viaje;
19. Riesgo político;
20. Riesgo cibernético;
21. Desorden civil, excepto cuando y en la medida en que el desorden civil esté expresamente mencionado y cubierto por la cobertura de interrupción de viaje o la cobertura de demora de viaje;
22. Eventos terroristas.
23. Actos, alertas/boletines de viaje o prohibiciones de cualquier gobierno o autoridad pública, excepto cuando y en la medida en que un acto, alerta/boletín de viaje o prohibición de un gobierno o autoridad pública se mencione expresamente y esté cubierto por la cobertura de interrupción de viaje;
24. El cese total de las operaciones de cualquier proveedor de viajes debido a su situación financiera, con o sin declaración de quiebra;
25. Las restricciones de un proveedor de viajes sobre cualquier equipaje, incluidos suministros o equipos médicos;
26. Desgaste normal o materiales o mano de obra defectuosos;
27. Un acto de negligencia grave por parte suya o de un compañero de viaje;

IMPORTANTE: No es elegible para reembolso bajo ninguna cobertura si:

1. Los billetes de su compañía de viajes no muestran la(s) fecha(s) de viaje;
2. La fecha de salida y la fecha de regreso que se muestran en el Resumen de cobertura no coinciden con la fecha de salida y la fecha de regreso reales de su viaje (no se aplica al seguro adquirido con una reserva de ida); o
3. Tiene intención de recibir atención sanitaria o tratamiento médico de cualquier tipo durante su viaje.

INFORMACIÓN DE RECLAMOS

Nuestro objetivo es hacer que este proceso sea lo más sencillo posible. Revise atentamente su contrato de seguro y el resumen de cobertura antes de presentar su reclamo para asegurarse de que su incidente califique como un reclamo cubierto. Tenga en cuenta que no todas las pérdidas están cubiertas, incluso si son resultado de algo repentino, inesperado o fuera de su control.

Utilice uno de los siguientes métodos para realizar una reclamación:

- Llámanos al (+30) 210 99 88 118 (24/7)
- Envíe un correo electrónico a medical@mondial-assistance.gr

Al presentar su reclamación, proporciónenos toda la información y los documentos solicitados lo antes posible. Es importante incluir la mayor cantidad de detalles posible para agilizar el procesamiento de la reclamación. Conserve copias de toda la información que nos envíe.

Debe haber reunido la información necesaria para respaldar su reclamación. A continuación, se incluye una lista indicativa de los pasos que debe seguir y los documentos que necesitaremos para procesar su reclamación. Es posible que le solicitemos más información y/o pruebas después de que haya presentado su reclamación. En este caso, le informaremos lo antes posible.

Para todos los reclamos, proporcione:

- Las facturas originales de la reserva de viajes y los documentos de viaje que muestren las fechas y horas del viaje.
- Recibos y facturas originales de todos los gastos en los que haya incurrido.
- Facturas o facturas originales que esté obligado a pagar.
- Detalles de cualquier otro seguro que tenga que cubra los mismos riesgos, como seguro de hogar o seguro médico privado.
- Tanta evidencia como sea posible para respaldar su afirmación.

Tenga en cuenta que las recomendaciones/consejos del médico deben proporcionarse por escrito como opiniones/informes médicos oficiales.

Para reclamaciones comprendidas en más de un riesgo de seguro:

- Para reclamaciones relacionadas con denegación de entrada o embarque, necesitaremos confirmación por escrito del operador turístico o del proveedor de transporte público local de la fecha y el motivo de la denegación.
- Si el reclamo se realiza debido a problemas en la residencia principal, requeriremos confirmación por escrito de la empresa reparadora, el servicio de emergencia o el asegurador de la propiedad/perito de la propiedad que acudió.
 - Si su reclamo se debe a un procedimiento legal, necesitaremos evidencia del tribunal o autoridad pertinente del motivo de su presencia física solicitada y que la misma no puede posponerse.
- Para reclamos relacionados con condiciones climáticas extraordinarias, necesitaremos evidencia de la causa y el alcance de la emergencia en el área de su residencia principal o donde sea requerido.

Interrupción del viaje

- Si necesita interrumpir su viaje, llámenos lo antes posible para obtener nuestro consentimiento previo.
- Las facturas originales de su reserva que muestren la hora y fecha de salida revisadas y que también detallen si se pueden proporcionar reembolsos.
- Para reclamaciones relacionadas con enfermedad o lesión se deberá completar un informe médico/diagnóstico del médico tratante. En caso de muerte, se requiere copia del certificado de defunción.
- Si su reclamo surge de otras circunstancias, proporcione evidencia independiente de estas circunstancias.

Retraso en el viaje

- Confirmación por escrito de la compañía aérea, ferroviaria, naviera o de asistencia en tierra o del proveedor de servicios de los horarios de salida previstos y reales y de los motivos del retraso en la salida.

Una descripción detallada de las circunstancias que le hicieron perder su salida, junto con evidencia del proveedor de transporte público o de la entidad que proporcionó servicios de asistencia en carretera al vehículo privado en el que viajaba.

- Si su reclamo surge de otras circunstancias, proporcione evidencia independiente de estas circunstancias.

- Debe proporcionarnos recibos originales de los gastos en los que haya incurrido para que podamos reembolsarle los mismos.

equipaje

- Reporte el robo, daño o pérdida a la policía dentro de las 24 horas siguientes al descubrimiento y solicite un informe policial por escrito.

- Si corresponde, también debe informar el robo, daño o pérdida a su transportista de viajes, agente de viajes, proveedor de servicios terrestres o gerente de alojamiento y solicitar un informe escrito.

- En caso de demoras, pérdidas o daños durante la custodia de su proveedor de servicios de viaje, presente el informe lo antes posible y solicite una copia por escrito. En el caso de las aerolíneas en particular, debe completar de inmediato un Informe de irregularidad de equipaje (PIR) de la aerolínea o de su proveedor de servicios de tierra.

- Recibos originales u otra prueba apropiada de compra/propiedad/valor del equipaje perdido, robado o dañado.

- Conserve los artículos dañados, ya que es posible que tengamos que revisarlos. Si reembolsamos o reemplazamos un artículo dañado, ese artículo pasará a ser de nuestra propiedad.

- Solicite a su proveedor de red que bloquee los teléfonos móviles perdidos o robados y obtenga confirmación por escrito de esta acción del proveedor.

Retraso de equipaje

- Informar de la pérdida al operador turístico y recibir un informe escrito de este. En el caso de las aerolíneas, deberá completar inmediatamente un Informe de irregularidad de equipaje (PIR) de la aerolínea o de su proveedor de asistencia en tierra.

- Recibos originales, comprobantes u otra prueba de compra apropiada para artículos de reemplazo esenciales.

Atención médica y dental de urgencia y transporte de urgencia

- Contacte siempre con el servicio médico de urgencias 24 horas cuando esté hospitalizado, necesite repatriación o cuando sea probable que los gastos médicos superen los 500 €.

- Evidencia médica del médico tratante para confirmar la enfermedad o lesión y el tratamiento.

DISPOSICIONES Y CONDICIONES GENERALES

Las siguientes condiciones se aplican a su seguro. Léalas atentamente.

1. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

Confirmación por escrito: Cualquier modificación a este documento o a cualquier otro documento que acompañe a este seguro está sujeta a nuestra confirmación por escrito.

2. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

La ley aplicable a este Contrato de Seguro es la ley griega y todas las comunicaciones y documentación relacionada con el mismo se realizarán en griego.

Los Tribunales de Atenas tendrán jurisdicción exclusiva para resolver cualquier disputa que surja de o en relación con este Contrato de Seguro.

3. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Aseguradora recoge y trata los datos personales del Asegurado exclusivamente y exclusivamente para la administración del Contrato de Seguro (incluida la correcta prestación de los servicios adecuados y la tramitación de cualesquiera reclamaciones, demandas y solicitudes de satisfacción de derechos). En este contexto, la Aseguradora declara y garantiza que tiene pleno conocimiento de

y cumple con todas sus obligaciones bajo el marco legal y regulatorio aplicable en materia de protección de datos personales, incluido el Reglamento General de Protección de Datos (679/2016) del Parlamento Europeo y del Consejo. En particular, la Aseguradora declara y garantiza que (i) para su conveniencia y para su respectivo Contrato de Seguro, obtendrá de manera lícita y transparente sus datos personales absolutamente necesarios y requeridos; (ii) le proporcionará cualquier información requerida con respecto al procesamiento de sus datos personales en su nombre; y (iii) se asegurará de que obtenga cualquier consentimiento necesario para el procesamiento de sus datos personales en su nombre, a menos que exista cualquier otra base legal para dicho procesamiento.

4. RÉGIMEN DE SANCIONES FINANCIERAS (SANCIONES INTERNACIONALES)

Su contrato de seguro no puede brindar cobertura o beneficio en la medida en que cualquiera de ellos viole alguna sanción, ley o reglamento económico o comercial aplicable de las Naciones Unidas, la Unión Europea, los Estados Unidos de América o cualquier otra ley o reglamento aplicable. Rechazaremos las reclamaciones a personas, empresas, gobiernos y otros terceros a quienes esto esté prohibido en virtud de acuerdos o sanciones nacionales o internacionales.

5. COASEGURO/SEGURO MÚLTIPLE

Si tiene un Contrato de Seguro con otra compañía de seguros para el mismo riesgo (seguro múltiple), deberá notificar inmediatamente por escrito a cada aseguradora sobre el seguro y la cantidad asegurada.

La mayoría de las pólizas de seguro son válidas hasta el alcance de la pérdida real asegurada y no pueden excederla.

Salvo pacto en contrario, la mayoría de las aseguradoras son solidariamente responsables hasta el monto asegurado en su contrato de seguro. Si no se comunica la existencia de otros seguros en el momento de la celebración del contrato de seguro, el reembolso se limitará a la parte no cubierta por el seguro anterior. En caso de que el tomador del contrato de seguro o el asegurado no realicen dicha comunicación de forma fraudulenta, se aplicarán las disposiciones de la legislación de seguros aplicable.

Si se han celebrado de común acuerdo varios contratos de seguro, con o sin un asegurador coordinador común, cada asegurador será responsable en proporción al porcentaje que le esté asegurado y no en su totalidad.

La compensación total pagada por todas las aseguradoras no puede exceder el alcance de la pérdida asegurada que usted ha sufrido.

6. DERECHOS DEL ASEGURADOR

Tenemos derecho a hacer lo siguiente:

- a. Es posible que no le proporcionemos cobertura si ha iniciado su viaje antes de la fecha de salida indicada en su póliza de seguro.
- b. Para emprender acciones legales en subrogación de sus derechos (a nuestro cargo) y solicitarle que nos proporcione cualquier información que necesitemos y que complete los formularios necesarios para ayudarnos a recuperar cualquier pago que le hayamos realizado en virtud de estos términos.
- c. Con su permiso o el de su representante, obtener información de su historial médico para permitirnos a nosotros o a nuestros representantes tramitar cualquier reclamación. Esto puede incluir un examen médico o una autopsia después de una pérdida de vida. No proporcionaremos su información personal a ninguna otra organización sin su permiso.
- d. A organizar su regreso a su país de residencia en cualquier momento durante su viaje si se enferma o se lesiona. Solo tomaremos esta medida si nuestro médico tratante y nuestros asesores médicos están de acuerdo. En caso de desacuerdo, buscaremos una opinión médica independiente.
- e. No seremos responsables de los costos de repatriación o tratamiento si usted se niega a seguir el consejo de su médico y de nuestros asesores médicos.
- f. Negarse a pagar cualquier compensación en virtud de estos términos por cantidades cubiertas por otros seguros o cualquier otra fuente (como, por ejemplo, cualquier cantidad que pueda recuperar de un seguro médico privado, cualquier seguro de salud mutuo, etc.).

acuerdo, proveedores de servicios de viaje, seguro de contenido del hogar o cualquier otra cantidad de compensación que pueda recuperar de usted). En estos casos, solo pagaremos nuestra parte de la reclamación.

g. Solicitarle el reembolso de cualquier importe que hayamos pagado que no esté cubierto por estos términos.

7. FRAUDE Y FALSIFICACIÓN DE DATOS

Usted es responsable de todas las declaraciones u otras representaciones que nos envíe. Cualquier información engañosa o inexacta en las declaraciones o representaciones que nos envíe puede dar lugar a la cancelación de su Contrato de Seguro o a una reducción de la compensación a la que tiene derecho, o puede ser utilizada por nosotros para defender nuestra decisión sobre una reclamación suya.

El fraude es ilegal y puede exponerlo a un proceso penal y sanciones civiles. Rechazaremos su reclamación si usted o alguien que actúe en su nombre:

1. Hace declaraciones falsas o declaraciones que sean intencionalmente engañosas o fraudulentas,
2. Oculte o tergiversar falsamente cualquier hecho material; o
3. Contrariamente a lo anterior, intente o cometa fraude.

FORMULARIO DE INFORMACIÓN**(DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 150, PÁRRAFO 1 DE LA LEY 4364/2016)**

Nombre de la Compañía de Seguros:

Sucursal griega de la compañía de seguros extranjera bajo el nombre "AWP P & C S.A."

Domicilio social de la Compañía de Seguros:

10, calle Premetis, Agios Dimitrios, Ática (Código Postal 173 42)

Ley aplicable:

Griego

Cómo y cuándo resolver las reclamaciones escritas - quejas del Asegurado y/o del Titular del Contrato de Seguro:

La Compañía deberá responder por escrito al Asegurado y/o al Receptor del Seguro, según sea el caso, a más tardar dentro de los cincuenta (50) días calendario siguientes a la recepción de cualquier reclamación que usted presente. La presentación de dicha reclamación no interrumpe el plazo de prescripción de sus reclamaciones contra la Compañía, ni limita su derecho a acudir a las autoridades competentes o a recurrir a la Justicia. Para obtener más información sobre nuestro "Procedimiento de Quejas", visite nuestro sitio web. www.mondial-assistance.gr

1. INTRODUCCIÓN

La máxima prioridad de nuestra empresa es responder de la mejor manera posible a sus necesidades de seguros, brindándole servicios efectivos y de alta calidad en todo momento. En vista de lo anterior, en esta sección puede recibir información sobre cómo presentar una reclamación sobre su contrato o los servicios de seguros que le brinda nuestra empresa. Con más detalle:

2. ¿QUÉ SE CONSIDERA UNA QUEJA?

La manifestación de insatisfacción por parte de una persona física o jurídica relacionada con el Contrato de seguro o los servicios de seguro que se le prestan, de cualquier forma, por ejemplo, el contratista/titular del Contrato de seguro, el asegurado, el beneficiario del seguro de indemnización, el tercero perjudicado en el marco de un seguro distinto del de vida. También se consideran reclamaciones, de conformidad con la ley, las notificaciones de reclamaciones de seguros, las reclamaciones de indemnización y las solicitudes relacionadas con su contrato y la prestación de información o aclaraciones sobre el mismo.

3. ¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR SU RECLAMACIÓN?

Para presentar su reclamación, podrá cumplimentar el Formulario de Presentación de Reclamaciones on-line o formulario equivalente, que podrá enviarnos de cualquiera de las siguientes formas, y en concreto:

- (a) ya sea por correo electrónico a la dirección de correo electrónico globy@mondial-assistance.gr,
- (b) ya sea por fax al 0030.211.10.99.818,
- (c) bien por correo postal a la dirección:



Sucursal griega de la compañía de seguros extranjera "AWP P & C S.A."

Calle Premetis, 10, Agios Dimitrios

107 43, Atenas

En todo caso, si usted opta por no presentar el Formulario de Reclamación online, sino el otro formulario pertinente, éste deberá incluir al menos los siguientes datos:

- Nombre y Apellidos
- nombre del padre
- Fecha de nacimiento
- Seguro Número de contrato de seguro (o número de matrícula en el caso del seguro de vehículos)
- Número de contacto
- Su estatus bajo contrato (asegurado, miembro cubierto, cliente potencial, etc.)

4. ¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS QUE SEGUIMOS PARA TRAMITAR SU RECLAMACIÓN?

Una vez recibida su reclamación, el Departamento de Gestión de Reclamaciones registrará su solicitud y creará el sobre correspondiente. Para gestionarla y responderla, recabará toda la información que le sea requerida por los departamentos pertinentes de la Compañía.

La Compañía deberá enviarle una respuesta escrita y motivada dentro de los cincuenta (50) días naturales siguientes a la recepción de su reclamación. En caso de demora, deberá informarle por escrito tanto de la demora como del motivo de la misma.

5. AUTORIDADES CON LAS QUE PUEDE CONTACTAR

Además de presentar su reclamación o en caso de no estar satisfecho con la respuesta de la Compañía, usted puede recurrir ante la Autoridad Administrativa Independiente "Defensor del Consumidor" utilizando los siguientes datos:

Dirección: 144, Alexandras Avenue, Atenas (Código Postal 114 71)

Sitio web: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/>

Números de contacto: 210-6460862/210-6460814

6. PRESCRIPCIÓN DE SUS RECLAMACIONES CONTRA LA COMPAÑÍA

Todas las reclamaciones que pueda presentar contra la Compañía prescriben al término del plazo previsto por la legislación aplicable. La presentación de una reclamación en los términos antes mencionados no interrumpe el plazo de prescripción legal de sus reclamaciones legales.

FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

Tus datos personales

Nombre *

Ciudad/Distrito **

Teléfono *

Carnet electrónico *

Número de IVA *

Número de póliza de seguro

Su queja

Asunto *

Por favor, describa detalladamente todos los hechos relativos a su reclamación, así como las fechas y nombres de las personas implicadas, para que nuestra empresa pueda darle más fácilmente una respuesta razonada.

☐

Declaro que doy mi consentimiento expreso e incondicional para el tratamiento de mis datos personales por parte de la Empresa a fin de que ésta pueda tramitar la reclamación que ahora presento.

DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD DE DATOS

I. INTRODUCCIÓN

La empresa con el nombre comercial AWP P&C S.A., con domicilio social en 10 Prementis Str., 173 42, Agios Dimitrios, Ática, (en adelante, <<AWP>> o <Empresa>), es el Responsable del tratamiento de sus datos personales que se recopilan en relación con nuestros productos de seguros. En AWP respetamos la privacidad de nuestros clientes y hemos establecido la protección de sus datos como una prioridad fundamental.

II. ¿QUÉ DATOS PERSONALES TRATAMOS?

La recogida y el tratamiento de sus datos personales en relación con nuestros productos de seguros se llevan a cabo por nuestros empleados o socios autorizados y están relacionados con la información que usted nos proporciona en el sitio web <http://www.mondial-assistance>, o en los sitios web de nuestros socios o en nuestro portal al que pueden acceder nuestros socios, ya sea cuando solicita una oferta o cuando se emite un contrato de seguro. Dichos datos personales pueden incluir:

a) Cuando usted solicita una oferta, información como:

- Tipo de viaje,
- País de salida y destino
- Fechas de salida y regreso
- Número de viajeros y su edad.
- Gastos de viaje

b) Al formalizarse el contrato de seguro, se deberá indicar información adicional como:

- Datos de identificación (Nombre, Número de identificación fiscal y Oficina Tributaria, DNI y Fecha de emisión o Pasaporte y Autoridad emisora),
- Datos de contacto (dirección postal, correo electrónico, números de teléfono)
- Datos demográficos (género)

c) En caso de materializarse el riesgo asegurado, también podrán tratarse datos sensibles, tales como:

- Descripción del incidente
- Gastos médicos
- historial medico
- Informe medico

III. ¿CUÁL ES LA FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES?

Nuestra Empresa trata los datos personales antes mencionados para las siguientes finalidades:

A) Se requiere para la emisión del contrato de seguro y para la asistencia:

- i. Para fines de identificación,
 - ii. Para fines de comunicación sobre cualquier tema relacionado con nuestra relación contractual
 - iii. Para evaluar los posibles riesgos del seguro, acordar los términos generales y específicos del contrato de seguro y la prima respectiva
 - iv. Para gestionar el contrato de seguro en todas sus fases, desde la evaluación de riesgos hasta la tramitación de siniestros.
- Le informamos de que, en caso de que debamos tratar datos personales sensibles para las finalidades antes mencionadas, le solicitaremos su consentimiento explícito. La oposición a proporcionar el consentimiento o la información requerida, así como la posible retirada de su consentimiento en el futuro, darán derecho a la Compañía a rescindir de inmediato el contrato de seguro y a negarse a cumplir cualquier obligación derivada de este contrato. En todo caso, le recordamos que tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que ello perjudique, por supuesto, la legitimidad del tratamiento basado en el consentimiento previo a su revocación.

B) Para cumplir con nuestras obligaciones derivadas del marco legal aplicable, en particular en relación con la legislación fiscal y de seguros.

C) Para informarle sobre nuevos productos y/o servicios, siempre que haya prestado su consentimiento explícito, de conformidad con lo mencionado anteriormente.

IV. ¿QUIÉNES SON LOS DESTINATARIOS DE SUS DATOS?

La Compañía se compromete a que sólo las personas físicas o jurídicas que estén bajo su control y actúen únicamente en su nombre y tengan las cualificaciones profesionales requeridas han sido autorizadas por escrito para tratar sus datos y están plenamente sujetas a la confidencialidad y obligaciones previstas por la legislación.

Sus datos personales podrán ser transferidos a otras compañías de seguros, empresas afiliadas del Grupo Allianz Partners y a proveedores de servicios, siempre que sea necesario para el cumplimiento del contrato de seguro, tales como agentes, intermediarios de seguros, compañías de gestión de compensaciones, empresas de transporte de emergencia y segunda opinión médica, empresas de logística, empresas de atención al cliente, abogados, investigadores, expertos.

Finalmente, la Compañía podrá revelar sus datos a las autoridades públicas/judiciales competentes en la medida requerida por el marco legal y regulatorio aplicable, si así lo solicita o si es obligatorio, sin previo aviso.

V. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

La Compañía puede, en el curso de su negocio, transferir/recibir datos personales hacia y desde compañías de seguros, compañías afiliadas de Allianz Partners Group si es necesario.

La mencionada transferencia se realiza de conformidad con la legislación europea para empresas ubicadas en países de la Unión Europea o del marco legal local para empresas ubicadas fuera de la Unión Europea.

La transferencia de datos personales a países fuera de la Unión Europea se lleva a cabo únicamente si estos países ofrecen un nivel adecuado de protección de los datos personales. Si el tercer país fuera de la Unión Europea no ofrece un nivel adecuado de protección de los datos personales, los datos personales podrán transferirse a ese país únicamente si la protección está garantizada por un acuerdo de transferencia de datos o si se cumplen los criterios establecidos en el apartado 1.

Se cumple la legislación europea y nacional.

VI. PERIODO DE CONSERVACIÓN

Los datos personales tratados por la Compañía se conservan durante todo el tiempo que dure el tratamiento. Una vez transcurrido este plazo, los datos se conservan de conformidad con el marco jurídico aplicable o durante el tiempo necesario para defender los derechos de la Compañía ante un Tribunal u otra Autoridad competente. La Compañía ha establecido un procedimiento de destrucción, que tiene en cuenta si es necesario conservar los datos para el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios o para la protección de los intereses de la Compañía, y se basa en las instrucciones de la Autoridad de Protección de Datos de Carácter Personal (1/2005 DPA). La Compañía garantiza que este proceso también es vinculante para terceros que prestan servicios en nombre y por cuenta de ella y cualquier otra persona con la que colabore en el contexto de la subcontratación u otros acuerdos.

VII. NUESTROS COMPROMISOS

Mantendremos sus datos personales actualizados y precisos, los almacenaremos y eliminaremos con seguridad, no recopilaremos ni retendremos datos que no sean necesarios, protegeremos sus datos contra cualquier acceso, divulgación, procesamiento, eliminación, modificación u otro uso no autorizado o accidental y tomaremos todas las medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger sus datos.

VIII. TUS DERECHOS

De acuerdo con la legislación aplicable usted tiene y puede ejercer los siguientes derechos:

- derecho de acceso a sus datos personales, así como a la información relativa a su tratamiento,
- derecho a la rectificación de datos personales inexactos o incompletos,
- derecho de supresión,
- derecho a la restricción del procesamiento de sus datos personales, cuando así lo prevea explícitamente la legislación,
- derecho a la portabilidad de los datos en un formato estructurado, de uso común y legible por máquina (por ejemplo, CD-ROM),
- derecho a que sus datos sean transmitidos (directamente) a otro responsable del tratamiento,
- derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales, cuando así lo prevea explícitamente la legislación
- derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado y a solicitar intervención humana en tal caso, así como
- derecho a retirar cualquier consentimiento otorgado en cualquier momento

En caso de que se tomen decisiones automatizadas, usted tiene derecho a) a recibir información específica para dicho procesamiento, b) a la justificación de la decisión respectiva, c) a ser escuchado, y d) a oponerse a dicha decisión. Puede ejercer cualquiera de los derechos mencionados anteriormente enviando una solicitud por escrito a nuestro Responsable de Protección de Datos, por correo electrónico: dpo@mondial-assistance.gr con el asunto "GDPR" o por correo postal a AWP P&C S.A. a la siguiente dirección 10 Premetis Str, PC 17342, Ag. Dimitrios Athens. No cobramos ninguna tarifa por el ejercicio de los derechos mencionados anteriormente, a menos que haya una repetición de solicitudes o el volumen de datos sea excesivo y eso resulte en una carga administrativa para nuestra Compañía.

En cualquier caso, si usted considera que la protección de sus datos personales se vulnera de cualquier forma, usted



tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad Helénica de Protección de Datos, utilizando los siguientes datos de contacto:

Sitio web: www.dpa.gr

Dirección postal: 1-3 Kifissias Ave., 115 23 Atenas, Grecia

Centro de atención telefónica: +30 210 6475600

Teléfono: +30 210 6475628

Correo electrónico: contact@dpa.gr