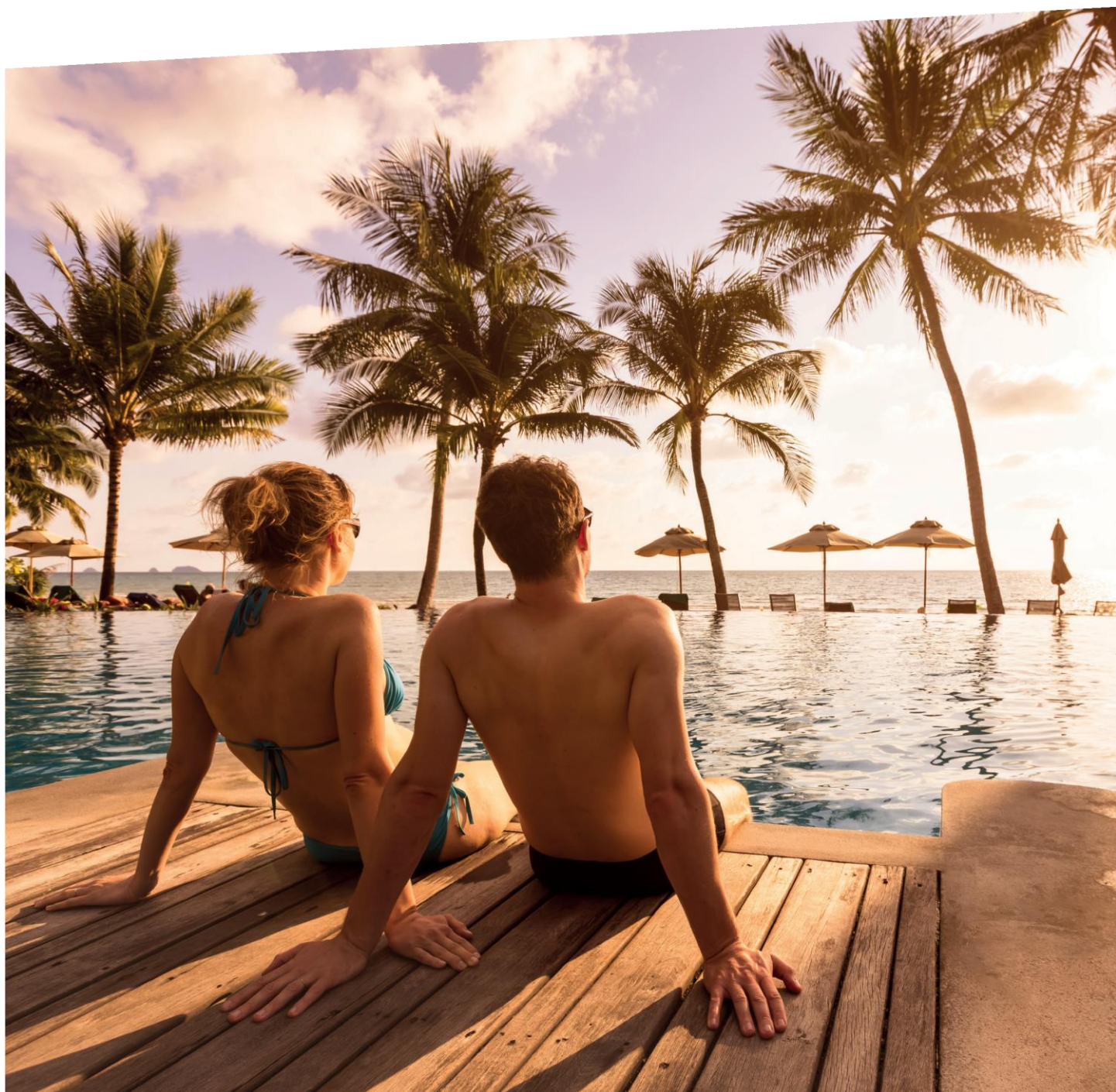


SHOWROOM

● PRIVÉ



DOCUMENTO DE INFORMACIÓN

DEL CONTRATO MULTIRRIESGO PARA LA ESTANCIA EN FRANCIA

— N° 9797

Mutuaide

CONTACTE CON NOSOTROS

— ¿CÓMO CONTACTAR CON NUESTRO DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA?

MUTUAIDE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy le Grand
CEDEX 7 días a la semana - 24 horas al día

- ▶ Por teléfono en Francia: **01.48.82.63.72** (*comunicación con tarifa normal, coste según operador, la llamada puede ser grabada*)
- ▶ Por teléfono desde el extranjero: **33.1.48.82.63.72 precedido del código de acceso local a la red internacional** (*comunicación con tarifa normal, coste según operador, la llamada puede ser grabada*)
- ▶ Por correo postal: **Gritchen Affinity - Departamento de reclamaciones - 27 rue Charles Durand - CS70139 - 18021 Bourges Cedex**
- ▶ Por fax: **01.45.16.63.92**
- ▶ Por e-mail: **voyage@mutuaide.fr**

Para permitirnos intervenir en las mejores condiciones posibles, tenga a mano la información siguiente, que se le pedirá durante la llamada:

- ▷ El número de su contrato,
- ▷ Su nombre y apellidos,
- ▷ La dirección de su domicilio,
- ▷ El país, la ciudad o la localidad desde donde nos llama,
- ▷ Precisar la dirección exacta (nº, calle, hotel si procede, etc.),
- ▷ El número de teléfono en el que podemos localizarle,
- ▷ La naturaleza de su problema.

Durante la primera llamada, se le comunicará un número de expediente de asistencia. Deberá mencionarlo sistemáticamente en todas las comunicaciones posteriores con nuestro Servicio de Asistencia.

— ¿CÓMO CONTACTAR CON NUESTRO DEPARTAMENTO DE SEGUROS ?

GRITCHEN AFFINITY - Departamento de reclamaciones

27, rue Charles Durand – CS 70139 – 18 021 BOURGES CEDEX

- ▶ Por correo electrónico: **sinistre@declare.fr**
- ▶ Por internet: **<http://declare.fr/>**

Recuerde reunir la siguiente información, que se le pedirá cuando llame:

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

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

CUADRO DE PRESTACIONES

GARANTÍAS DE SEGURO	MÁXIMO	FRANQUICIAS
1 / CANCELACIÓN Cancelación por motivos médicos (A1) Incluyendo: Cancelación por enfermedad grave (incluida la enfermedad grave tras una epidemia o pandemia) Cancelación por denegación de embarque en el aeropuerto, estación de tren, estación de autobuses o puerto de salida después de una lectura de la temperatura Cancelación por no tener vacunación contra el Covid 19 Cancelación por cualquier motivo justificado (A2) Cancelación excepto (A3)	(A1) Máximo 15 000 € por estancia (A2) Máximo 15 000 € por estancia (A3) Máximo 15 000 € por estancia	 (A2) 15 € por caso (A3) 10 % del importe de la indemnización
2 / LLEGADA TARDÍA (B) Reembolso proporcional de los servicios terrestres no utilizados	(B1) Máximo de 4000 € por alquiler o lugar	
3 / GASTOS DE INTERRUPCIÓN DEL VIAJE (C) Reembolso de los servicios terrestres no utilizados de forma proporcional (excluido el transporte) (C)	(C) Máximo 15 000 € por estancia	
4/ INTERRUPCIÓN DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS (D) Reembolso de los remotes Reembolso de clases de esquí Reembolso del alquiler de material de esquí	(D) 300 € por persona	
5 / ROBO O ROTURA DEL EQUIPO PERSONAL DEPORTIVO DE MONTAÑA (E) Costes de sustitución	(E) Máximo 150 € por persona y máximo 8 días	
6 / OLVIDO DE UN OBJETO PERSONAL EN EL ALOJAMIENTO (F) Gastos de envío	(F) Máximo 150 € por caso/Máximo 1 artículo por persona asegurada	
7/ VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN (G)	(G) Máximo 3 días consecutivos	
GARANTÍAS DE SEGURO	MÁXIMO	FRANQUICIAS
1 / GASTOS DE CUIDADOS VETERINARIOS (B) Consejos y alertas de los organismos competentes en caso de fuga/ desaparición Gastos de recuperación	(B) Máximo 2 consultas por estancia/Máximo 250 € por el conjunto de la intervención (gastos de cuidados y asistencia)	

ARTÍCULO 1 - DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Nosotros, el Asegurador

- Para las garantías de Asistencia y Seguro excluyendo la Responsabilidad Civil en el Extranjero, la Responsabilidad Civil de los Arrendatarios y los Accidentes Individuales, el Asegurador es **MUTUAIDE ASSISTANCE - - 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA con un capital de 12 558 240 €** – Empresa regida por el Código de Seguros - Sometida al control de la Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – **4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 París Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.**

RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

- Para las coberturas de Responsabilidad Civil en el Extranjero y de Accidentes Individuales y Responsabilidad Civil de los Inquilinos, el Asegurador es **GROUPAMA RHONE ALPES AUVERGNE - 50 rue de St Cyr 69251 LYON cedex 09**, Emisor de certificados mutualistas. Empresa regida por el Código de Seguros y sometida a la Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest - CS 92 459 - 75 436 Paris Cedex.

Lesión corporal grave

Alteración inesperada de la salud debida a la acción repentina de una causa externa no intencional por parte de la víctima, constatada por una autoridad médica competente y que implique la expedición de una receta de medicamentos en beneficio del enfermo y que implique el cese de cualquier actividad profesional u otra.

Atentado

Cualquier acto de violencia que constituya un ataque criminal o ilegal contra personas y/o bienes en el país en el que esté de viaje, que tenga como objetivo alterar gravemente el orden público mediante la intimidación y el terror, y que sea objeto de una mediatización. Este «atentado» deberá ser identificado por el Ministerio de Asuntos Exteriores francés o el Ministerio del Interior. Si se producen varios atentados el mismo día y en el mismo país, y si las autoridades lo consideran como una sola y misma acción coordinada, este evento se considerará un solo y único evento.

Asegurado

Individuo o grupo debidamente asegurado en virtud del presente contrato y denominado en lo sucesivo «usted».

Para las garantías de Asistencia y de Seguros distintas de la Responsabilidad Civil en el Extranjero y la cobertura de Accidentes Individuales, estas personas deben residir en Francia, los departamentos y territorios franceses de ultramar (DOM-ROM COM) y las colectividades sui generis o en Europa.

Para las garantías de Responsabilidad Civil Personal en el extranjero y la cobertura de Accidentes Individuales, estas personas deben residir en Francia metropolitana o en un Departamento de Ultramar y haber suscrito esta póliza a través de un operador turístico o una agencia de viajes.

Equipaje

Bolsas de viaje, maletas, baúles y su contenido, excluidas las prendas de vestir que lleve.

Cuenca mediterránea

Bosnia-Herzegovina, Montenegro, Albania, Turquía, Siria, Líbano, Israel, Palestina, Egipto, Libia, Túnez, Argelia, Marruecos.

Lesión

Alteración drástica de la salud debida a la acción repentina de una causa externa no intencionada por parte de la víctima, constatada por una autoridad médica competente.

Catástrofe natural

Intensidad anormal de un agente natural que no proviene de una intervención humana. Fenómeno, como un terremoto, una erupción volcánica, un maremoto, una inundación o un cataclismo natural, causado por la intensidad anormal de un agente natural, y reconocido como tal por las autoridades públicas.

Asistencia a las personas

La asistencia personal engloba el conjunto de las prestaciones aplicadas en caso de enfermedad, lesión o fallecimiento de las personas garantizadas, durante un desplazamiento garantizado.

Desplazamiento garantizado

Estancia para la que está asegurado y ha pagado la prima correspondiente, con una duración máxima de 90 días consecutivos.

Domicilio

Para las garantías de Asistencia y de Seguros distintas de la Responsabilidad Civil en el Extranjero y la cobertura de Accidentes Individuales, se considera domicilio el lugar de residencia principal y habitual en Francia, en los departamentos y territorios franceses de ultramar (DOM-ROM COM) y colectividades sui generis o en Europa. En caso de litigio, el domicilio fiscal se considera el domicilio.

Para las garantías de Responsabilidad Civil en el Extranjero y de Accidentes Individuales, el domicilio debe estar en Francia continental o en los departamentos franceses de ultramar.

DOM-ROM, COM y entidades locales sui generis

Guadalupe; Martinica, Guayana Francesa, Reunión, Polinesia Francesa, San Pedro y Miquelón, Wallis y Futuna, Mayotte, San Martín, San Bartolomé, Nueva Caledonia.

Duración de las garantías

- La garantía de «Cancelación» entra en vigor en la fecha de su suscripción al contrato de seguros y expira el día de salida de su viaje.
- El periodo de validez de otras coberturas corresponde a las fechas de las vacaciones indicadas en la factura emitida por el operador turístico, con una duración máxima de 90 días consecutivos.

Efectos de primera necesidad

Prendas de vestir y productos de aseo que le permitan hacer frente temporalmente a la indisponibilidad de sus efectos personales.

Epidemia

Incidencia anormalmente elevada de una enfermedad durante un periodo determinado en una región determinada

Extranjero

Cualquier país que no sea su país de residencia.

Europa

Por Europa se entienden los siguientes países: Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, España, Estonia, Finlandia, Francia metropolitana, Gibraltar, Hungría, Grecia, Irlanda, Italia e Islas, Liechtenstein, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Principado de Mónaco, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumania, Reino Unido, Eslovaquia, Eslovenia, República Checa, San Marino, Suecia y Suiza.

Eventos garantizados de asistencia

Enfermedad, lesión o fallecimiento durante el desplazamiento garantizado.

Eventos garantizados de seguros

- ▶ Cancelación
- ▶ Salida fallida
- ▶ Salida imposible
- ▶ Retraso del vuelo
- ▶ Equipaje
- ▶ Gastos de interrupción de la estancia
- ▶ Imposibilidad de volver
- ▶ Responsabilidad Civil Privada en el extranjero
- ▶ Accidente individual
- ▶ Responsabilidad Civil de los Inquilinos

Ejecución de las prestaciones

Las prestaciones garantizadas por el presente acuerdo solo pueden aplicarse con la conformidad previa de **MUTUAIDE ASSISTANCE**. En consecuencia, **MUTUAIDE ASSISTANCE** no reembolsará los gastos en que haya incurrido el Asegurado.

Franquicia

Parte del siniestro que corre por cuenta del Asegurado prevista por el contrato en caso de indemnización tras un siniestro. La franquicia puede expresarse como un importe, un porcentaje, o un número de días, horas o kilómetros.

Grupo

Todos los participantes deben figurar en el mismo formulario de inscripción del viaje.

Enfermedad

Alteración súbita e imprevisible de la salud, certificada por una autoridad médica competente.

Enfermedad grave

Deterioro repentino e imprevisible de la salud, certificado por una autoridad médica competente, que exija la expedición de una

receta de toma de medicamentos para el paciente, y que implique el cese de toda actividad profesional o de otro tipo.

Máximo por evento

En el supuesto de que la garantía se ejerza a favor de varios asegurados víctimas del mismo evento y asegurados con las mismas condiciones particulares, la garantía del asegurador se limitará en cualquier caso al importe máximo previsto para dicha garantía, con independencia del número de víctimas. En consecuencia, las indemnizaciones se reducirán y abonarán proporcionalmente al número de víctimas.

Miembros de la familia

Su pareja de hecho o derecho, o cualquier persona unida a usted por un Pacto Civil de Solidaridad, sus ascendientes o descendientes o los de su cónyuge, su suegro, suegra, hermanos, hermanas, incluyendo los hijos del cónyuge o pareja de uno de sus ascendientes directos, cuñados, cuñadas, yernos, nueras o los de su cónyuge. Deben estar domiciliados en el mismo país que usted, a menos que se estipule lo contrario en el contrato.

Lo que organizamos

Realizamos las gestiones necesarias para darle acceso a la prestación.

Lo que abonamos

Financiamos la prestación.

Nulidad

Cualquier fraude, falsificación o declaración falsa que pueda dar lugar a una reclamación en virtud de las garantías supondrá la nulidad de nuestros compromisos y la caducidad de los derechos previstos en dicho acuerdo.

Objetos preciosos

Perlas, joyas y pieles llevadas consigo, así como cualquier dispositivo de reproducción de sonido y/o imagen y sus accesorios, fusiles de caza, material de pesca y ordenadores portátiles.

Pandemia

Epidemia que se extiende por un vasto territorio, traspasa fronteras y es calificada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y/o las autoridades públicas locales competentes del país donde se haya producido el incidente

Cuarentena

Aislamiento de la persona, en caso de sospecha de enfermedad o de enfermedad comprobada, decidido por una autoridad competente local con el propósito de evitar un riesgo de propagación de dicha enfermedad durante una epidemia o pandemia.

Siniestro

Evento aleatorio de naturaleza susceptible de activar la garantía de este contrato.

Territorialidad

Todo el mundo.

ARTÍCULO 2 - DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA DEL SEGURO

1/ CANCELACIÓN

■ CANCELACIÓN POR MOTIVOS MÉDICOS

Está cubierto por los motivos y circunstancias que se indican a continuación, con exclusión de todos los demás, hasta el límite que figura en el cuadro de prestaciones:

► **Enfermedad grave (incluyendo la enfermedad grave consecutiva a una epidemia o pandemia), accidente corporal grave o fallecimiento, incluyendo las consecuencias, secuelas, complicaciones o agravamiento de una enfermedad o accidente, comprobados antes de suscribir su viaje, de:**

- ▷ usted, su pareja de hecho o derecho, sus ascendientes y descendientes (cualquier grado), su tutor o cualquier persona que viva habitualmente bajo su techo,
- ▷ sus hermanos y hermanas, incluyendo los hijos de la pareja o compañero/a conviviente de uno de sus ascendientes directos, cuñados, cuñadas, yernos, nueras, suegros, suegras,

- ▷ su sustituto profesional designado en el momento de la suscripción,
- ▷ la persona designada en el momento de la suscripción del presente contrato, encargada durante su viaje de cuidar o acompañar en vacaciones a sus hijos menores, o la persona discapacitada que viva bajo su techo, siempre que se produzca una hospitalización de más de 48 horas o un fallecimiento.

► **Las complicaciones del embarazo hasta la semana 28.**

- ▷ y que impliquen la interrupción absoluta de cualquier actividad profesional o de otro tipo y siempre que, en el momento de la partida, no esté embarazada de más de 6 meses o,
- ▷ si la propia naturaleza del viaje es incompatible con el embarazo, siempre que usted no conociese su estado en el momento de su inscripción.

► **Denegación de embarque en el aeropuerto, la estación de trenes, la estación de autobuses o la estación portuaria de salida después de una toma de temperatura** organizada por las autoridades sanitarias del país de salida o por la compañía de transporte con la que viaje. (Deberá hacernos llegar obligatoriamente un justificante emitido por la compañía de transportes que le haya denegado el embarque, o por las autoridades sanitarias del país de salida; sin dicho justificante, no será posible indemnización alguna).

► **Sin vacunación contra el Covid 19**

- ▷ si en el momento de la suscripción del presente contrato, el país de destino no exigía la vacunación contra el Covid 19 para entrar en su territorio, pero sí es una exigencia en el momento de su partida:
- y ya no está usted dentro del plazo necesario para recibir esta vacunación que le permita viajar,
- o si no puede recibir esta vacunación, como consecuencia de una contraindicación médica de la vacunación.

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

■ **CANCELACIÓN POR CUALQUIER MOTIVO JUSTIFICADO**

Está cubierto por los motivos y circunstancias que se indican a continuación, con exclusión de todos los demás, hasta el límite que figura en el cuadro de prestaciones:

- **Daños materiales graves que** requieran su presencia el día de su salida prevista para tomar las medidas de precaución necesarias, consecuenciales de un incendio, daños por agua o elementos naturales y que afecten a más del 50 % de sus locales privados o comerciales.
- **Robo en locales privados o comerciales** que requiera obligatoriamente su presencia el día de la salida, siempre que se haya producido en las 48 horas anteriores a la salida.
- **Su cita para un trasplante de órganos**, en una fecha durante el viaje previsto, y siempre que la cita no se conociera en el momento de suscribir el Contrato.
- **Una contraindicación de vacunación**, las consecuencias de la vacunación o la imposibilidad médica de seguir un tratamiento preventivo necesario para el destino elegido para su viaje.
- **Daños graves a su vehículo** ocurridos en las 48 horas anteriores a la salida, y en la medida en que ya no pueda ser utilizado para trasladarle al lugar de estancia o a su punto de partida.
- **Un accidente o una avería de su medio de transporte** durante su transporte previo, que provoque un retraso

de más de dos horas y le haga perder el vuelo reservado para su salida, siempre que haya tomado medidas para llegar al aeropuerto al menos 2 horas antes de la hora límite de embarque.

► **Despido por causas económicas de usted, su pareja** de hecho o derecho, siempre que el procedimiento no hubiese comenzado el día de la suscripción del presente Contrato y/o que usted no conociera la fecha del suceso en el momento de suscribir el contrato

► **La obtención de un empleo remunerado o de una prácticas remuneradas**, con efecto antes o durante las fechas previstas para su viaje, mientras estaba inscrito en Pôle Emploi, siempre que no se trate de una prórroga, renovación o modificación del tipo de contrato o de un encargo proporcionado por una empresa de trabajo temporal.

► **Su cita obligatoria e** imprevisible, que no pueda ser aplazada por una administración, a una fecha durante el viaje previsto, y siempre que la cita no se conociera en el momento de suscribir el Contrato.

► **Su invitación a realizar un examen universitario de recuperación en una fecha durante su viaje**, siempre que el suspenso del examen no se conociera en el momento de suscribir este Contrato.

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

► **Su traslado profesional no disciplinario**, impuesto por su empleador, que le obligue a desplazarse durante su estancia asegurada o en los 8 días anteriores a su partida y siempre que el traslado no fuera conocido en el momento de la suscripción del Contrato. Esta garantía se concede a los trabajadores por cuenta ajena, y excluye a miembros de profesiones liberales, directivos, representantes legales de empresa, trabajadores independientes, artesanos y trabajadores temporales del espectáculo.

► **La supresión o modificación de la fecha de sus vacaciones pagadas** por parte de su empleador. Esta garantía se concede a los trabajadores por cuenta ajena, y excluye a miembros de profesiones liberales, directivos, representantes legales de empresa, trabajadores independientes, artesanos y trabajadores temporales del espectáculo. Este permiso, que corresponde a un derecho adquirido, debe haber sido acordado previamente por escrito por el empleado antes de suscribir el Contrato.

► **Su citación para adoptar un niño** durante su estancia asegurada, y siempre que la citación no se conociera en el momento de suscribir el Contrato,

► **Anulación por separación de una pareja casada, de una pareja en unión civil o de una pareja en convivencia notoria**, esta garantía se adquiere exclusivamente previa presentación de los documentos legales y administrativos que prueben el carácter real de la separación o de la convivencia en caso de cohabitación (procedimiento de divorcio, rescisión del contrato de unión civil, todos los documentos que prueben la convivencia de la pareja, facturas de EDF GDF y TELECOM, cuentas bancarias comunes, declaración conjunta, etc.).

► **Robo, en las 48 horas anteriores a su salida, de** sus documentos de identidad (pasaporte, documento de identidad) necesarios para cruzar una o varias fronteras durante su viaje, siempre que se haya denunciado el robo a las autoridades policiales más cercanas en cuanto se tenga conocimiento del mismo.

► **Anulación por un motivo garantizado** por una o más personas reservadas al mismo tiempo que usted (Máximo 4) y aseguradas en virtud del presente contrato. Si desea viajar por su cuenta, se tendrán en cuenta los costes adicionales, pero nuestro reembolso no superará el importe debido en caso de cancelación en la fecha del evento.

► **Los gastos por cambio de nombre** cobrados por el proveedor de servicios si, por un hecho garantizado, prefiere que le sustituyan por otra persona en lugar de cancelar la estancia. Nuestro reembolso no superará el importe adeudado en caso de cancelación en la fecha del cambio de nombre.

► **Una revuelta, un atentado o un acto de terrorismo** acaecidos en el extranjero, en la ciudad o ciudades de destino de su viaje, Usted está cubierto en caso de revuelta, atentado o acto de terrorismo, cuando se cumplan al menos 2 de las 3 condiciones siguientes:

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

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

■ CANCELACIÓN EXCEPTO

También queda cubierto, hasta el límite indicado en el cuadro de prestaciones, por cualquier otro imprevisto de cualquier tipo que constituya un obstáculo inmediato, real y grave para su partida y/o la realización de las actividades previstas durante su estancia. Se entiende por imprevisto cualquier circunstancia repentina, imprevisible y ajena a la voluntad del asegurado que justifique la cancelación del viaje. El imprevisto debe tener una relación causal directa con la imposibilidad de viajar.

■ IMPORTE DE LA COBERTURA

La indemnización abonada en virtud de este Contrato no podrá superar en ningún caso el precio del viaje declarado al suscribir este Contrato y deberá estar dentro de los límites establecidos en el cuadro de prestaciones.

Le reembolsaremos el importe de los gastos de anulación cobrados de acuerdo con el baremo de anulación que figura en las condiciones generales de venta e la agencia de viajes.

■ ¿DE CUÁNTO TIEMPO DISPONE PARA NOTIFICAR UN SINIESTRO?

Dos etapas

1/ Desde el primer síntoma de enfermedad o conocimiento del hecho que da lugar a la garantía, deberá contactar **INMEDIATAMENTE** con su agencia de viajes.

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

2/ En segundo lugar, deberá declarar el siniestro a GRITCHEN AFFINITY en un plazo de cinco días laborables a partir del evento que dé lugar a la garantía.

■ ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Su reclamación por escrito debe ir acompañada de:

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

Deberá facilitar a GRITCHEN AFFINITY los documentos médicos y la información necesaria para investigar su reclamación, utilizando el sobre preimpreso «Servicio médico», que le enviaremos en cuanto recibamos el formulario de reclamación, junto con el cuestionario médico que debe rellenar su médico.

Si no dispone de estos documentos o información, deberá obtenerlos de su médico y enviarlos en el sobre preimpreso antes mencionado a GRITCHEN AFFINITY.

Asimismo, deberá facilitar toda la información o documentación que se le solicite para justificar el motivo de su anulación y, en particular:

- ▶ todas las fotocopias de las recetas de medicamentos, pruebas o exámenes, así como todos los documentos que demuestren que se han expedido o realizado y, en particular, los formularios del seguro de enfermedad que contengan copias de las etiquetas correspondientes a los medicamentos prescritos.
- ▶ los balances de la Seguridad Social o de cualquier otro organismo similar relativas al reembolso de los gastos de tratamiento y al pago de las dietas,
- ▶ la factura original del adeudo que usted debe pagar a la agencia de viajes o que ésta conserva,
- ▶ el número de su contrato de seguros,
- ▶ El boletín de inscripción emitido por la agencia de viajes,
- ▶ en caso de accidente, debe precisar sus causas y circunstancias, y proporcionarnos el nombre y la dirección de los responsables, así como, llegado el caso, de los testigos,
- ▶ en caso de denegación de embarque: un justificante emitido por la compañía de transportes que le haya denegado el embarque, o por las autoridades sanitarias del país de salida; sin dicho justificante, no será posible indemnización alguna.
- ▶ y cualquier otro documento necesario.

Además, se acuerda expresamente que usted acepta por anticipado el principio de un control por parte de nuestro médico asesor. Si se opone sin un motivo legítimo, perderá sus derechos de garantía.

■ LO QUE EXCLUIMOS

La garantía de cancelación no cubre la imposibilidad de viajar por restricciones de circulación de personas impuestas por las autoridades competentes del país de salida, tránsito o destino, o debido a la organización material, el alojamiento o las condiciones de seguridad del destino.

Además de las exclusiones comunes al conjunto de las garantías, se excluyen asimismo:

- ▶ ***Un evento, una enfermedad o un accidente que haya sido objeto de una primera comprobación, una recaída, un agravamiento o una hospitalización entre la fecha de compra de la estancia y la fecha de suscripción del contrato de seguros,***
- ▶ ***Cualquier circunstancia que solo perjudique al disfrute,***
- ▶ ***El embarazo, incluyendo las complicaciones relacionadas con el embarazo después de la semana 28 y, en cualquier caso, la interrupción voluntaria del embarazo, el parto, las fecundaciones in vitro y sus consecuencias,***

- ▶ *El olvido de vacunaciones,*
- ▶ *Cualquier clase de incumplimiento, incluyendo el financiero, del transportista, que imposibilite la ejecución de sus obligaciones contractuales,*
- ▶ *La ausencia o el exceso de nieve,*
- ▶ *Cualquier evento médico cuyo diagnóstico, síntomas o causa sean de naturaleza psicológica o psiquiátrica, y que no haya dado lugar a hospitalización durante más de 3 días consecutivos con posterioridad a la suscripción del presente Contrato,*
- ▶ *La contaminación, la situación sanitaria local, las catástrofes naturales cubiertas por el procedimiento establecido en la ley nº 82 600 de 13 de julio de 1982 y sus consecuencias, los fenómenos meteorológicos o climáticos,*
- ▶ *Las consecuencias de procedimientos penales de los que sea objeto,*
- ▶ *Cualquier otro evento acaecido entre la fecha de suscripción del contrato de seguros y la fecha de salida de su viaje,*
- ▶ *Cualquier evento acaecido entre la fecha de inscripción en la estancia y la fecha de suscripción del contrato de seguros.*
- ▶ *La ausencia de imprevistos,*
- ▶ *Un acto intencionado y/o punible por ley, las consecuencias del alcoholismo y el consumo de drogas, cualquier sustancia estupefaciente mencionada en el Código de Salud Pública francés, medicamentos y tratamientos no prescritos por un médico,*
- ▶ *El simple hecho de que el destino geográfico de la estancia esté desaconsejado por el Ministerio de Asuntos Exteriores francés,*
- ▶ *Un acto de negligencia por su parte,*
- ▶ *Cualquier acontecimiento del que la agencia de viajes pueda ser considerada responsable en aplicación del Código de Turismo vigente,*
- ▶ *La falta de presentación, por la causa que fuere, de los documentos indispensables para el viaje, como el pasaporte, el carnet de identidad, el visado, los billetes de transporte y/o la cartilla de vacunación, salvo en caso de robo, en las 48 horas anteriores a la salida, del pasaporte o el carnet de identidad.*

2/ LLEGADA TARDÍA

Le garantizamos el reembolso proporcional del período no utilizado debido a una posesión con retraso de más de 24 h. del alojamiento alquilado o de la habitación de hotel, como consecuencia de uno de los eventos enumerados en la garantía de cancelación.

Esta garantía es válida **siempre que** se haya avisado con al menos 2 horas de antelación antes de la hora límite de entrada. **Esta garantía no es acumulable a la garantía de cancelación.**

■ LO QUE EXCLUIMOS

Además de las exclusiones comunes al conjunto de las garantías, se excluyen asimismo:

- ▶ *Solicitudes de reembolso de billetes de transporte,*
- ▶ *Solicitudes de reembolso de servicios no incluidos en el formulario de inscripción al viaje y, por tanto, no cubiertos (aunque dichos servicios se adquieran al representante local del organizador),*
- ▶ *Llegadas tardías cuya causa se conocía antes del inicio del viaje.*

■ ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

El Suscriptor deberá declarar el siniestro a GRITCHEN AFFINITY - Departamento de Seguros en el plazo de cinco días hábiles desde que tuvo conocimiento del mismo, salvo caso fortuito o fuerza mayor. Transcurrido este plazo, si sufrimos pérdidas como consecuencia de la declaración tardía, usted perderá todo derecho a indemnización.

Tendrá que enviarnos todos los documentos que necesitemos para la constitución del expediente y demostrar la validez y el importe de la reclamación.

Esta declaración de siniestro debe ir acompañada de los siguientes documentos:

- Una copia firmada del contrato de reserva,
- Una copia del documento que justifique la llegada tardía,
- Una lista de nombres de los inscritos en la estancia,
- Una copia del recibo de prima en el que figure la suscripción al seguro,
- El documento de declaración de siniestro debidamente cumplimentado.

3/ GASTOS DE INTERRUPCIÓN DEL VIAJE

Tras su repatriación sanitaria organizada por **MUTUAIDE ASSISTANCE** o por cualquier otra compañía de asistencia, le reembolsaremos a usted y a los miembros de su familia afiliados o a una persona afiliada en virtud del presente contrato que le acompañe, los gastos de alojamiento ya pagados y no utilizados (transporte no incluido) pro rata temporis, a partir de la noche siguiente al evento que haya dado lugar a la repatriación sanitaria o a la hospitalización in situ.

Asimismo, si un miembro de su familia que no participa en el viaje sufre una enfermedad grave, una lesión física grave o fallece y, como consecuencia de ello, usted debe interrumpir su estancia y nosotros le repatriamos, le reembolsaremos a usted y a los miembros de su familia que formen parte del grupo o a una persona que le acompañe, los gastos proporcionales de alojamiento ya abonados y no utilizados (excluido el transporte) a partir de la noche siguiente a la fecha de regreso anticipado.

Además, en caso de robo, incendio grave, explosión, daños causados por el agua o por las fuerzas de la naturaleza en sus locales profesionales o privados, que requieran su presencia para tomar las medidas de precaución necesarias, le reembolsaremos a usted y a los miembros de su familia que sean miembros o a una persona que le acompañe, pro rata temporis, los gastos de alojamiento ya pagados y no utilizados (transporte no incluido) a partir de la noche siguiente a la fecha de regreso anticipado.

■ LO QUE EXCLUIMOS

Además de las exclusiones comunes al conjunto de las garantías, se excluyen asimismo:

- *Solicitudes de reembolso de billetes de transporte,*
- *Solicitudes de reembolso de servicios no incluidos en el formulario de inscripción al viaje y, por tanto, no cubiertos (aunque dichos servicios se adquieran al representante local del organizador),*
- *Interrupciones de la estancia cuya causa se conocía antes del inicio del viaje.*

■ ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Deberá declarar el siniestro a GRITCHEN AFFINITY en el plazo de cinco días hábiles desde que tuvo conocimiento del mismo, salvo caso fortuito o fuerza mayor. Transcurrido este plazo, si sufrimos pérdidas como consecuencia de la declaración tardía, usted perderá todo derecho a indemnización.

Tendrá que enviarnos todos los documentos que necesitemos para la constitución del expediente y demostrar la validez y el importe de la reclamación.

En todos los casos, deberá facilitar:

- ▶ Los originales de las facturas detalladas del operador turístico, en las que se indiquen las prestaciones terrestres y las prestaciones de transporte,
- ▶ La factura de inscripción en el viaje o el formulario de inscripción de la agencia,
- ▶ El certificado o justificante del Asegurador que confirme la fecha de repatriación o regreso anticipado y el motivo,
- ▶ Cualquier otro documento que consideremos necesario para la investigación del caso.

Sin la comunicación a nuestro médico asesor de la información médica necesaria para la instrucción, no se podrá liquidar el expediente.

4/ INTERRUPCIÓN DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS

Tras un accidente de esquí ocurrido durante su estancia en la montaña que provoque una incapacidad temporal total para esquiar certificada médicamente, abonaremos, hasta el importe indicado en el **cuadro de prestaciones**, los días no utilizados de:

- ▶ sus pases de remontes,
- ▶ sus clases de esquí,
- ▶ alquiler de su equipo de esquí.

La indemnización adeudada se calculará en función del número de días que resten desde el día siguiente a la determinación médica de la incapacidad temporal total para esquiar.

Un accidente de esquí se define como un accidente mientras se esquía en pistas abiertas y señalizadas.

■ ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Deberá declarar el siniestro a **GRITCHEN AFFINITY** en el plazo de cinco días hábiles desde que tuvo conocimiento del mismo, salvo caso fortuito o fuerza mayor. Transcurrido este plazo, si sufrimos pérdidas como consecuencia de la declaración tardía, usted perderá todo derecho a indemnización.

Tendrá que enviarnos todos los documentos que necesitemos para la constitución del expediente y demostrar la validez y el importe de la reclamación.

En todos los casos, deberá facilitar:

- ▶ una declaración en la que se describan las circunstancias del siniestro,
- ▶ la factura original de los pases, clases de esquí o alquiler de material de esquí.
- ▶ un certificado médico que acredite su incapacidad total temporal para esquiar.

Sin la comunicación a nuestro médico asesor de la información médica necesaria para la instrucción, no se podrá liquidar el expediente.

5/ ROBO O ROTURA DE MATERIAL DE ESQUÍ

Garantizamos, hasta el importe indicado en el cuadro de prestaciones, el reembolso de los gastos de alquiler de un material de esquí de sustitución equivalente en una empresa de alquiler profesional si su material de esquí personal queda inutilizado como resultado de una rotura accidental.

Por rotura accidental se entiende cualquier daño o destrucción visible desde el exterior que afecte al buen funcionamiento del material de esquí cubierto, como resultado de una caída o colisión en las pistas.

Por equipo personal de esquí se entienden esquís, tablas de snowboard, monoesquís, raquetas de nieve, bastones y botas de esquí adquiridos hace menos de 5 años y de su propiedad.

■ LO QUE EXCLUIMOS

Además de las exclusiones comunes a todas las garantías, se excluyen asimismo:

- ▶ *Los daños derivados del uso inadecuado del equipo personal de esquí o del incumplimiento de la normativa vigente,*
- ▶ *Los daños resultantes del desgaste normal del equipo personal de esquí,*
- ▶ *Los simples arañazos, rozaduras o cualquier otro daño en el equipo de esquí personal que no afecte a su funcionamiento,*
- ▶ *Las pérdidas, robos o desapariciones del equipo personal de esquí,*
- ▶ *Los daños accidentales por vertido de líquidos, sustancias grasas, colorantes o corrosivas,*
- ▶ *Los daños causados por polillas y/o roedores, así como quemaduras de cigarrillos o de una fuente de calor no incandescente,*
- ▶ *Los daños indirectos como la depreciación o la privación de uso,*
- ▶ *Los daños en equipo personal de esquí adquirido hace más de 5 años.*

■ ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Deberá declarar el siniestro a **GRITCHEN AFFINITY - Departamento de Seguros** en el plazo de cinco días hábiles desde que tuvo conocimiento del mismo, salvo caso fortuito o fuerza mayor. Transcurrido este plazo, si sufrimos pérdidas como consecuencia de la declaración tardía, usted perderá todo derecho a indemnización.

Tendrá que enviarnos todos los documentos que necesitemos para la constitución del expediente y demostrar la validez y el importe de la reclamación.

Deberá facilitarnos:

- ▶ una declaración en la que se describan las circunstancias del siniestro,
- ▶ una copia de la denuncia presentada a raíz del robo del material personal de esquí

- un justificante de un profesional que describa la naturaleza y el alcance de los daños sufridos por su equipo personal de esquí,
- la factura de compra original de su equipo de esquí personal con una antigüedad inferior a 5 años,
- la factura de alquiler del material de esquí de sustitución,

6/ OLVIDO DE UN OBJETO PERSONAL EN EL ALOJAMIENTO

Le reembolsaremos, previa presentación de la factura original de envío del objeto olvidado y hasta el límite máximo indicado en la

tabla de los importes de las garantías, los gastos de envío del Objeto olvidado desde el lugar de alquiler hasta su domicilio.

La garantía se aplica a un único Objeto olvidado por alquiler, precisándose que dicho Objeto olvidado debe respetar el peso y las dimensiones siguientes:

- Peso máximo: menos de 10 kg;
- Dimensiones máximas: la suma de la longitud, la anchura y la altura del bulto no debe superar los 150 cm. El

Asegurador no será responsable en ningún caso:

- de los retrasos imputables a las organizaciones de transporte utilizadas para entregar el Objeto olvidado;
- de la rotura, pérdida, daño o robo del Objeto olvidado durante el envío;
- de las consecuencias derivadas de la naturaleza del Objeto olvidado;
- del rechazo de la autorización de envío del Objeto olvidado por parte de los servicios aduaneros nacionales o internacionales.

■ ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Deberá declarar el siniestro a **GRITCHEN AFFINITY - Departamento de Seguros** en el plazo de cinco días hábiles desde que tuvo conocimiento del mismo, salvo caso fortuito o fuerza mayor. Transcurrido este plazo, si sufrimos pérdidas como consecuencia de la declaración tardía, usted perderá todo derecho a indemnización.

Tendrá que enviarnos todos los documentos que necesitemos para la constitución del expediente y demostrar la validez y el importe de la reclamación.

Deberá facilitarnos:

- una declaración en la que se describan las circunstancias del siniestro,
- la factura original de envío del Objeto olvidado,

7/ VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN

El vehículo queda inmovilizado durante más de 24 horas tras un evento cubierto.

Le proporcionaremos un vehículo de sustitución de categoría A, con kilometraje ilimitado, hasta el límite indicado en el **cuadro de prestaciones**.

El conductor debe recoger y dejar el vehículo de sustitución en la misma estación.

La entrega del vehículo solo podrá efectuarse según la disponibilidad local y de conformidad con las condiciones generales de la empresa de alquiler elegida, teniendo especialmente en cuenta las limitaciones que rigen la circulación internacional de vehículos de alquiler.

Si se supera el periodo de alquiler concedido por nuestro Servicio de Asistencia, la factura del alquiler seguirá siendo responsabilidad suya.

Los gastos de peaje y combustible corren por su cuenta.

La edad mínima requerida para beneficiarse de esta garantía es de 21 años. También debe ser titular de un permiso de conducir desde hace más de un año.

La cobertura del «vehículo de sustitución» no se aplica si el vehículo asegurado puede repararse localmente.

ARTÍCULO 3 - DESCRIPCIÓN DE LA COBERTURA DE ASISTENCIA PARA ANIMALES DOMÉSTICOS

1/ GASTOS DE CUIDADOS VETERINARIOS

Si su mascota que viaja con usted enferma o sufre una herida durante su estancia, le reembolsaremos los gastos de tratamiento veterinario hasta el importe indicado en el **cuadro de prestaciones**.

Para cualquier solicitud de información y asesoramiento en caso de fuga o desaparición de su animal de compañía, recogemos y registramos sus solicitudes y le dirigimos a los organismos adecuados.

Reembolsamos los gastos de transporte para recuperar a su mascota después de una fuga o desaparición.

ARTÍCULO 4 - EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA PARA ANIMALES DOMÉSTICOS

No dan lugar a nuestra intervención:

- ▶ *Los alimentos, incluso los prescritos por el veterinario (incluyendo los de valor dietético),*
- ▶ *Los animales no tatuados o sin microchip,*
- ▶ *Los fortificantes (complejos oligo-vitamínicos) y suplementos nutricionales,*
- ▶ *Cualquier artículo de uso médico,*
- ▶ *Los productos no medicinales, es decir, productos para los que no se ha concedido autorización de comercialización, a excepción de los productos antisépticos,*
- ▶ *El tatuaje y la implantación de un microchip (transpondedor),*
- ▶ *Las intervenciones quirúrgicas con finalidad estética,*
- ▶ *El aborto, la anticoncepción (salvo los gastos de esterilización cuando estén cubiertos),*
- ▶ *Las prótesis dentales y todos los aparatos,*
- ▶ *El tratamiento de los trastornos conductuales,*
- ▶ *Los gastos derivados del embarazo: diagnóstico, seguimiento y parto, excepto cesárea en caso de Accidente,*
- ▶ *Las visitas de confort,*
- ▶ *Todos los cuidados y procedimientos realizados por una persona que no sea un veterinario inscrito en la Orden.*
- ▶ *También se excluyen las consecuencias:*
 - ▷ *de las enfermedades o accidentes anteriores a la suscripción del contrato*
 - ▷ *de las anomalías, malformaciones y discapacidades congénitas o hereditarias y sus secuelas, incluyendo la displasia de cadera y la luxación rotuliana crónica*

- ▷ *de la rabia o cualquier enfermedad contagiosa (epizootia) que conduzca a la eutanasia del animal contaminado,*
- ▷ *de accidentes de caza, carreras, peleas organizadas de perros, competiciones deportivas y su adiestramiento, malos tratos, falta de alimentos o cuidados, cuando estos hechos sean imputables al Suscriptor del seguro o a las personas que vivan bajo su techo.*

ARTÍCULO 5 - EXCLUSIONES GENERALES

No dan lugar a nuestra intervención:

- ▶ *Los servicios no solicitados durante el viaje o no organizados por nosotros, o sin nuestra conformidad, no dan derecho a ningún reembolso ni compensación después del evento,*
- ▶ *Los gastos de restauración y hotel, excepto los especificados en el texto de las garantías,*
- ▶ *Los daños provocados intencionadamente por el Asegurado y los resultantes de su participación en un crimen, un delito o una disputa, excepto en caso de legítima defensa,*
- ▶ *El importe de las condenas y sus consecuencias,*
- ▶ *El consumo de estupefacientes o medicamentos no prescritos médicamente,*
- ▶ *El estado de embriaguez alcohólica,*
- ▶ *Los gastos de aduana,*
- ▶ *La participación como competidor en un deporte de competición o en un rally que dé derecho a una clasificación nacional o internacional organizado por una federación deportiva para la que se haya expedido una licencia, así como el entrenamiento con vistas a estas competiciones,*
- ▶ *La práctica profesional de cualquier deporte,*
- ▶ *La participación en competiciones o pruebas de resistencia o de velocidad y en sus pruebas preparatorias, a bordo de cualquier máquina de locomoción terrestre, acuática o aérea,*
- ▶ *Las consecuencias del incumplimiento de las normas de seguridad reconocidas relacionadas con la práctica de cualquier actividad deportiva de ocio,*
- ▶ *Los gastos incurridos después de volver del viaje o de la expiración de la garantía,*
- ▶ *Los accidentes resultantes de su participación, incluso como aficionado, en los siguientes deportes: deportes mecánicos (independientemente del vehículo a motor utilizado), deportes aéreos, alpinismo de alta montaña, «bobsleigh», caza de animales peligrosos, hockey sobre hielo, «skeleton», deportes de lucha, espeleología y deportes de nieve que impliquen una clasificación internacional, nacional o regional,*
- ▶ *El incumplimiento voluntario de la reglamentación del país visitado o de la práctica de actividades no permitidas por las autoridades locales,*
- ▶ *Las prohibiciones oficiales, de incautaciones o de imposiciones por la fuerza pública,*
- ▶ *La utilización por parte del Asegurado de aparatos de navegación aérea,*
- ▶ *El uso de utensilios de guerra, explosivos y armas de fuego,*
- ▶ *Los daños resultantes de una falta intencionada o dolosa por parte del Asegurado de conformidad con el artículo L.113-1 del Código de Seguros,*
- ▶ *El suicidio y el intento de suicidio,*
- ▶ *Las epidemias y pandemias salvo estipulación en contrario en la garantía, las contaminaciones, las catástrofes naturales,*
- ▶ *La guerra civil o extranjera, disturbios, huelgas, movimientos populares, actos de terrorismo y toma de rehenes,*
- ▶ *La desintegración del núcleo atómico o cualquier irradiación procedente de una fuente de energía que tenga un carácter radiactivo,*

La responsabilidad de MUTUAIDE ASSISTANCE no puede verse comprometida en ningún caso por incumplimientos o contratiempos en la ejecución de sus obligaciones causados por casos de fuerza mayor o eventos como guerra civil o extranjera, disturbios o movimientos populares, los cierres patronales, huelgas, atentados, actos de terrorismo, los actos de piratería, las tormentas y huracanes, los terremotos, ciclones, erupciones volcánicas u otros cataclismos, la desintegración del núcleo atómico, la explosión de máquinas y los efectos nucleares radiactivos, las epidemias, los efectos de la contaminación y las catástrofes naturales, los efectos de la radiación o cualquier otro caso fortuito o de fuerza mayor, así como sus consecuencias.

ARTÍCULO 6 - CONDICIONES DE REEMBOLSO

Cualquier reembolso al Asegurado exigirá la previa presentación de las facturas originales pagadas correspondientes a los gastos incurridos con nuestro consentimiento.

Las solicitudes de reembolso deben enviarse a:

MUTUAIDE ASSISTANCE
Servicio de Gestión de Siniestros
126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX

ARTÍCULO 7 - TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

1. Una reclamación es una expresión verbal o escrita de insatisfacción hacia un profesional. Una solicitud de servicio o de prestación, información o asesoramiento no es una reclamación.

Si tiene alguna queja sobre su cobertura de asistencia, puede contactar con **MUTUAIDE** llamando al 01.48.82.63.72. **Si su queja por teléfono no es atendida a su satisfacción, escribanos, bien por e-mail a: qualite.assistance@mutuaide.fr o por correo postal a:**

MUTUAIDE
SERVICE QUALITE
CLIENTS
126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX

En caso de reclamación por escrito, acusaremos recibo en un plazo máximo de 10 días laborables a partir de la fecha de envío.

Recibirá nuestra respuesta por escrito a más tardar dos meses después del envío de la reclamación.

Si no está satisfecho con esta respuesta, o si no ha recibido respuesta en el plazo de dos meses, tiene derecho a remitir el asunto a la Mediación del Asegurador en el sitio web **www.mediation-assurance.org** o por correo (Mediación del Asegurador TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sin perjuicio de su derecho a emprender acciones legales.

2. Una reclamación es una expresión verbal o escrita de insatisfacción hacia un profesional. Una solicitud de servicio o de prestación, información o asesoramiento no es una reclamación. Si tiene alguna queja sobre la cobertura de su seguro, puede ponerse en contacto con **GRITCHEN AFFINITY** por e-mail en **sinistre@declare.fr** o por correo postal en:

**GRITCHEN AFFINITY - Departamento
de reclamaciones 27, rue Charles
Durand
CS 70139 – 18021 BOURGES CEDEX**

En caso de reclamación por escrito, acusaremos recibo en un plazo máximo de 10 días laborables a partir de la fecha de envío.

Recibirá nuestra respuesta por escrito a más tardar dos meses después del envío de la reclamación.

Si no está satisfecho con esta respuesta, o si no ha recibido respuesta en el plazo de dos meses, tiene derecho a remitir el asunto a la Mediación del Asegurador en el sitio web **www.mediation-assurance.org** o por correo (Mediación del Asegurador TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sin perjuicio de su derecho a emprender acciones legales.

ARTÍCULO 8 - RECOGIDA DE DATOS

El Asegurado reconoce que ha sido informado de que el Asegurador trata sus datos personales de acuerdo con la normativa sobre protección de datos de carácter personal vigente y que:

► las respuestas a las preguntas formuladas son obligatorias, y que en caso de falsedad en las declaraciones u omisiones, las consecuencias

correspondientes pueden dar lugar a la nulidad del contrato (artículo L 113-8 del Código de Seguros) o a la reducción de la indemnización (artículo L 113-9 del Código de Seguros),

► El tratamiento de los datos personales es necesario para la inscripción y la ejecución del contrato y las garantías, la gestión de las relaciones comerciales y contractuales, o la aplicación de las disposiciones legales, normativas o administrativas vigentes.

► Los datos recopilados y tratados se conservan el tiempo necesario para la ejecución del contrato o de la obligación legal. Estos datos se archivan a continuación durante las duraciones previstas por las disposiciones relativas a la prescripción.

► Los destinatarios de sus datos personales son, dentro de los límites de sus atribuciones, los servicios del Asegurador encargados de la tramitación, gestión y ejecución del Contrato de seguros y las garantías, sus delegados, agentes, socios, subcontratistas y las reaseguradoras en el ejercicio de sus funciones.

También podrán transmitirse, en su caso, a los organismos profesionales y a cualquier otra persona que participe en el contrato, como abogados, peritos, funcionarios judiciales y ministeriales, curadores, tutores e investigadores.

Sus datos personales también pueden ser transmitidos al Suscriptor, así como a cualquier persona habilitada como Tercero Autorizado (tribunales, árbitros, mediadores, ministerios interesados, autoridades tutelares y de control, y cualquier organismo público autorizado para recibirlos, así como a los servicios encargados del control como censores de cuentas, auditores y servicios encargados del control interno).

► Como institución financiera, el Asegurador está sujeto a las obligaciones legales derivadas principalmente del código monetario

y financiero en materia de la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y, a este efecto, implementa un tratamiento de vigilancia de los contratos que puede llevar a la redacción de una declaración de sospecha o a una medida de congelación de activos.

Los datos y los documentos relativos al Asegurado se conservan durante un período de cinco (5) años a partir de la terminación del contrato o el cese de la relación.

► Sus datos personales también podrán utilizarse para combatir el fraude en el seguro, lo que puede dar lugar, en su caso, a la inclusión en una lista de personas con riesgo de fraude. Esta inclusión puede tener como consecuencia una prolongación del estudio de su expediente, o incluso la reducción o el rechazo del beneficio de un derecho, una prestación, un contrato o un servicio propuestos.

En este contexto, sus datos personales (o los relativos a las personas que forman parte o interesadas en el contrato) pueden ser tratados por todas las personas habilitadas que intervengan en las entidades del Grupo Asegurador en el marco de la lucha contra el fraude. Estos datos también pueden estar destinados al personal autorizado de las organizaciones directamente implicadas en un fraude (otras organizaciones de seguros o intermediarios; autoridades judiciales, mediadores, árbitros, funcionarios judiciales, funcionarios ministeriales; organizaciones de terceros autorizadas por una disposición legal y, en su caso, víctimas del fraude o sus representantes).

En el caso de una alerta de fraude, los datos se conservan durante un máximo de seis (6) meses para cualificar la alerta y luego se eliminan, salvo si se demuestra la pertinencia de la alerta. En caso de una alerta pertinente, los datos se conservan hasta cinco (5) años a partir de la fecha de cierre del expediente de fraude, o hasta el final del procedimiento judicial y de los plazos de prescripción aplicables.

Para las personas inscritas en una lista de presuntos defraudadores, sus datos personales se eliminarán transcurrido el plazo de 5 años a partir de la fecha de inclusión en esta lista.

- ▶ En su calidad de Asegurador, está autorizado a realizar tratamientos de datos relativos a delitos, condenas y medidas de seguridad, ya sea en el momento de la suscripción del contrato, durante su ejecución o en el marco de la gestión de litigios.
- ▶ El Asegurador también podrá utilizar los datos personales en el marco de los procesos que ponga en marcha y cuyo objeto sea la investigación y el desarrollo para mejorar la calidad o pertinencia de sus futuros productos de seguros y/o de asistencia y ofertas de servicios.
- ▶ Los datos personales que le conciernen pueden ser accesibles a algunos de los empleados o proveedores de servicios del Asegurador establecidos en países no pertenecientes a la Unión Europea.
- ▶ El Asegurado tiene derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición a los datos tratados, acreditando su identidad. También tiene derecho a solicitar que se limite el uso de sus datos cuando ya no sean necesarios, o a recuperar en un formato estructurado los datos que proporcionó cuando eran necesarios para el contrato o cuando dio consentimiento para su utilización.

Tiene asimismo derecho a definir directivas relativas al destino de sus datos personales después de su fallecimiento. Estas directivas, sean generales o particulares, se refieren al mantenimiento, la eliminación y la comunicación de sus datos tras su fallecimiento. Estos derechos pueden ejercerse ante el Delegado de Protección de Datos del Asegurador:

- ▶ por e-mail: **DRPO@MUTUAIDE.fr**

o

- ▶ por correo postal, escribiendo a la dirección siguiente:

**Delegado de protección de datos
MUTUAIDE ASSISTANCE
126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.**

Después de hacer la solicitud al Delegado representante de la protección de datos, si su respuesta no le satisface, puede

ARTÍCULO 9 - SUBROGACIÓN

recorrer a la CNIL (Comisión Nacional de Informática y Libertades).

MUTUAIDE ASSISTANCE se subroga en la medida de la indemnización abonada y de los servicios prestados por ella en los derechos y acciones del Beneficiario, frente a cualquier persona responsable de los hechos que motivaron su intervención. Cuando las prestaciones previstas en ejecución del convenio sean cubiertas total o parcialmente por otra empresa o institución, MUTUAIDE ASSISTANCE se subroga en los derechos y acciones del beneficiario frente a dicha empresa o institución.

ARTÍCULO 10 - PRESCRIPCIÓN

En aplicación del Artículo L 114-1 del Código de Seguros, cualquier acción derivada de este contrato prescribe al cabo de dos años a partir del evento que la originó. Este plazo se amplía a diez años para la cobertura de fallecimiento, prescribiendo las acciones de los beneficiarios como máximo treinta años a partir de la fecha de este evento.

En cualquier caso, este plazo no transcurre:

► **en caso de reticencia, omisión, declaración falsa o inexacta sobre el riesgo corrido, a partir del día en que el Asegurador tuvo conocimiento de ello;**

► **en caso de siniestro**, solo desde el día en que los interesados tuvieron conocimiento del mismo, si prueban que lo ignoraban hasta entonces.

Cuando la acción del Asegurado contra el Asegurador tenga por causa el recurso de un tercero, este plazo de prescripción solo transcurre a partir del día en que el tercero iniciase una acción legal contra el Asegurado o fuese indemnizado por este último.

Este plazo de prescripción puede interrumpirse, de conformidad con el Artículo L 114-2 del Código de Seguros, por una de las siguientes causas ordinarias de interrupción:

- el reconocimiento por parte del deudor del derecho de aquel contra el que prescribía (artículo 2240 del Código Civil);
- una demanda judicial, incluso en procedimiento de urgencia, hasta que finalice la instancia. Lo mismo ocurre cuando la demanda se interpone ante un tribunal incompetente o cuando el acto de interposición de la demanda ante el tribunal se anula por un vicio de procedimiento (artículos 2241 y 2242 del Código Civil). La interrupción queda sin efecto si el demandante retira su demanda o deja que el caso prescriba, o si su demanda es rechazada definitivamente (artículo 2243 del Código Civil);
- una medida conservatoria tomada en virtud del Código de Procedimientos Civiles de Ejecución o un acto de ejecución forzosa (artículo 2244 del Código Civil).

Se recuerda que:

La interpelación hecha a uno de los deudores solidarios por una demanda judicial o un acto de ejecución forzosa, o el reconocimiento por parte del deudor del derecho del mismo contra el cual prescribía, interrumpe el plazo de prescripción contra todos los demás, incluso contra sus herederos.

En cambio, la interpelación hecha a uno de los herederos de un deudor solidario o el reconocimiento de este heredero no interrumpe el plazo de prescripción respecto a los otros coherederos, ni siquiera en caso de una deuda hipotecaria, si la obligación es divisible. Esta interpelación o este reconocimiento solo interrumpe el plazo de prescripción respecto a los demás codeudores para la parte a la que está obligado este heredero.

Para interrumpir el plazo de prescripción total, en relación con los otros codeudores, es necesario hacer la interpelación a todos los herederos del deudor fallecido o el reconocimiento de todos estos herederos (artículo 2245 del Código Civil).

La interpelación realizada al deudor principal (o su reconocimiento) interrumpe el plazo de prescripción contra el aval (artículo 2246 del Código Civil).

El plazo de prescripción también puede ser interrumpido mediante:

- el nombramiento de un perito tras un siniestro;
- el envío de una carta certificada con acuse de recibo (enviada por el Asegurador al Asegurado en relación con la acción de pago de la prima, y enviada por el Asegurado al Asegurador en relación con la liquidación del siniestro).

ARTÍCULO 11 - RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

Cualquier controversia que surja entre el Asegurador y el Asegurado en relación con la determinación y el pago de las prestaciones será sometida por la parte más diligente, a falta de solución amistosa, a la jurisdicción competente del domicilio del beneficiario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo R 114-1 del Código de Seguros.

ARTÍCULO 12 - DECLARACIONES FALSAS

Cuando dichas declaraciones cambian el objeto del riesgo o lo reducen en nuestra opinión:

- Cualquier reticencia o declaración intencionadamente falsa por su parte implica la nulidad del contrato. Las primas pagadas pasarán a ser de nuestra propiedad y tendremos derecho a exigir el pago de las primas vencidas, según lo dispuesto en el artículo L 113.8 del Código de Seguros.
- Cualquier omisión o declaración inexacta realizada por usted de mala fe dará lugar a la rescisión del contrato 10 días después de la notificación que se le envíe por carta certificada y/o a la aplicación de la reducción de la indemnización prevista en el artículo L 113.9 del Código de Seguros francés.

ARTÍCULO 13 - AUTORIDAD DE CONTROL

La autoridad responsable de la supervisión de **MUTUAIDE ASSISTANCE** es la Autorité de
Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)
4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.