

# ANEXO 1: DOCUMENTO INFORMATIVO

**NOTA INFORMATIVA PARA EL CONTRATO DE SEGURO N°7004**

**CÓMO CONTACTAR CON NUESTRO DEPARTAMENTO DE SEGUROS  
MIMAT**

15 rue des halles - 75001 PARÍS  
De lunes a viernes de 9:00 a 12:00 y de 14:00 a 16:30

**Le rogamos que declare su siniestro en:** [reimbursement.mimat.upcover.fr](http://reimbursement.mimat.upcover.fr)

**En caso de dificultades, le rogamos que utilice los dos métodos de contacto que figuran a continuación, con el fin de optimizar el tratamiento de su expediente:**

- **Por chat directamente en el sitio web:** [www.mimat.fr](http://www.mimat.fr)
- **Por correo electrónico** [contact@mimat.fr](mailto:contact@mimat.fr)
- **Por correo:** MIMAT – 15 rue des halles 75001 París

**No olvide reunir la siguiente información que se le pedirá cuando llame:**

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

**En la primera llamada, se le dará un número de expediente de seguro. Recuérdelo siempre en todas las gestiones posteriores con nuestro Departamento de Seguros.**

TABLA DE GARANTÍAS

GARANTÍAS DE SEGUROS	LÍMITE
<p><b>1 / CANCELACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Cancelación por razones médicas (A1).</b></li> </ul> <p><b>Como:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cancelación por enfermedad declarada en el mes anterior a la salida en caso de epidemia o pandemia</li> <li>- Cancelación por denegación de embarque tras la toma de temperatura</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Cancelación por cualquier motivo (A2)</b></li> <li>✓ <b>Cancelación por cualquier motivo y excepciones (A3)</b></li> </ul> <p><b>2 / GASTOS DE INTERRUPCIÓN DE ESTANCIA (en caso de retorno anticipado)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Reembolso de las prestaciones terrestres no utilizadas prorrateadas por tiempo (transporte no incluido) (B)</b></li> </ul>	<p>(A1) 5 000 euros como máximo por siniestro/ Franquicia por reserva de 30 € por motivos médicos y 20 % del importe de los gastos de cancelación con un mínimo de 50 € por otros motivos</p> <p>(A2) 5 000 € como máximo por siniestro/ Franquicia por reserva de 30 € por motivos médicos y 20 % del importe de los gastos de cancelación con un mínimo de 50 € por otros motivos</p> <p>(A3) 5 000 € como máximo por siniestro/ Franquicia por reserva de 30 € por motivos médicos y 20 % del importe de los gastos de cancelación con un mínimo de 50 € por otros motivos</p> <p>(B) 5 000 € por persona</p>

\* en tren 1ª clase o avión clase turista

**ARTÍCULO 1 – DEFINICIONES Y CAMPO DE APLICACIÓN****Nosotros, la Aseguradora**

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX, S.A. con capital de 12 558 240 € - Empresa regulada por el Código de Seguros, controlada por la Autoridad de Control Prudencial de Resolución - 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 - 383 974 086 RCS Bobigny - IVA FR 31 383 974 086.

**Lesiones corporales graves**

Deterioro súbito de la salud derivado de la acción repentina de una causa externa no intencionada por parte de la víctima, constatada por una autoridad médica competente, que conlleva la prescripción de la toma de medicamentos para el paciente y que implica el cese de toda actividad profesional o de otro tipo.

**Atentado**

Cualquier acto de violencia que constituya un ataque criminal o ilegal contra las personas y/o los bienes en el país en el que se encuentre, que tenga por objeto perturbar gravemente el orden público mediante la intimidación y el terror y que sea objeto de mediatización.

Este "atentado" tendrá que ser registrado por el Ministerio de Asuntos Exteriores francés o el Ministerio del Interior.

Si se producen varios atentados el mismo día, en el mismo país, y si las autoridades consideran que se trata de una única acción coordinada, se considerará un único acontecimiento.

**Beneficiario**

Persona física o grupo de personas debidamente aseguradas en esta póliza y que en lo sucesivo se denominará con el término "usted".

**Lesión**

Deterioro súbito de la salud como consecuencia de la acción repentina de una causa externa no intencionada por parte de la víctima, determinada por una autoridad médica competente.

**Catástrofe natural**

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

**COM**

El término "COM" se refiere a las Colectividades de Ultramar, es decir, la Polinesia Francesa, San Pedro y Miquelón, Wallis y Futuna, San Martín y San Bartolomé.

**Desplazamiento asegurado**

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

**Domicilio**

Se considera como domicilio el lugar de residencia principal y habitual en Francia, en los DOM-ROM COM y colectividades sui generis o en Europa. En caso de litigio, el domicilio fiscal es el domicilio.

**DOM-ROM, COM y colectividades sui generis**

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

**DROM**

DROM se refiere a los departamentos y regiones franceses de ultramar, es decir, Guadalupe, Martinica, Guayana Francesa, Reunión y Mayotte.

#### **Duración de las garantías**

- La garantía de "Cancelación" entra en vigor el día en que se contrata el seguro y expira el día de la salida del viaje.
- La duración de la validez de las demás garantías corresponde a las fechas de la estancia indicadas en la factura emitida por el operador turístico, con una duración máxima de 90 días consecutivos.

#### **Epidemia**

Incidencia anormalmente alta de una enfermedad durante un período y en una región determinados.

#### **Espacio Económico Europeo (E.E.E.)**

Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Suecia.

#### **Extranjero**

País fuera de su país de residencia.

#### **Europa**

Europa abarca los siguientes países: Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, 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, Reino Unido, República Checa, Rumanía, San Marino, Suecia y Suiza.

#### **Eventos cubiertos por el seguro**

En función de los productos contratados:

- ✓ Cancelación
- ✓ Interrupción de la estancia

#### **Ejecución de las prestaciones**

Las prestaciones cubiertas por el presente contrato solo pueden ejecutarse con el acuerdo previo de MUTUAIDE ASSISTANCE. En consecuencia, ningún gasto realizado por los Beneficiarios por su cuenta podrá ser reembolsado por MUTUAIDE ASSISTANCE.

#### **Franquicia**

Parte del siniestro que el Beneficiario debe pagar en virtud del contrato en caso de indemnización tras un siniestro. La franquicia puede expresarse en cantidad, porcentaje, día, hora o kilómetros.

#### **Grupo**

Todos los participantes que figuran en el mismo formulario de inscripción para el viaje.

#### **Larga distancia**

Por "larga distancia" se entiende el viaje a países no incluidos en la definición de "media distancia".

#### **Enfermedad**

Cambio repentino e imprevisible en la salud determinado por una autoridad médica competente.

#### **Enfermedad grave**

Deterioro súbito e imprevisible de la salud determinado por una autoridad médica competente, que da lugar a la prescripción de un medicamento en beneficio del paciente y que implica el cese de toda actividad profesional o de otro tipo.

**Máximo por acontecimiento**

En el caso de que se cubra a varios asegurados que sean víctimas de un mismo acontecimiento y que estén asegurados en las mismas condiciones particulares, la cobertura del asegurador se limitará en todo caso al importe máximo previsto en esta garantía, independientemente del número de víctimas. En consecuencia, las indemnizaciones se reducen y se abonan en proporción al número de víctimas.

**Miembros de la familia**

Su cónyuge de hecho o de derecho o cualquier persona vinculada a usted por un pacto civil de solidaridad, sus ascendientes o descendientes o los de su cónyuge, sus suegros, suegras, hermanos, hermanas, incluidos los hijos del cónyuge o pareja conviviente de uno de sus ascendientes directos, cuñados, cuñadas, yernos, nueras o los de su cónyuge. Deben estar domiciliados en el mismo país que usted, salvo que se acuerde lo contrario en el contrato.

**Media distancia:**

La "media distancia" se refiere a los viajes a Europa y a los países del Magreb.

**Organizamos**

Tomamos las medidas necesarias para darle acceso al servicio.

**Asumimos**

Financiamos la prestación.

**Nulidad**

Cualquier fraude, falsificación o declaraciones y testimonios falsos susceptibles de implicar la aplicación de las garantías previstas en el acuerdo dará lugar a la nulidad de nuestros compromisos y a la pérdida de los derechos previstos en dicho acuerdo.

**Pandemia**

Epidemia que se extiende por un amplio territorio que cruza las fronteras y que es calificada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y/o por las autoridades públicas locales competentes del país donde se ha producido el siniestro.

**Cuarentena**

Aislamiento de la persona, en caso de sospecha o confirmación de enfermedad, decidido por una autoridad local competente, para evitar el riesgo de propagación de la enfermedad en el contexto de una epidemia o pandemia.

**Siniestro**

Acontecimiento de naturaleza aleatoria que desencadena la cobertura de este contrato.

**Territorialidad**

Todo el mundo.

**ARTÍCULO 2 - DESCRIPCIÓN DE LAS COBERTURAS DEL SEGURO****1/ CANCELACIÓN****CANCELACIÓN POR RAZONES MÉDICAS**

La garantía cubre por los motivos y las circunstancias que se indican a continuación, con exclusión de todos los demás, dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías:

• **Enfermedad grave (incluida la enfermedad grave a raíz de una epidemia o pandemia declarada en los 30 días anteriores a la salida), Accidente corporal grave o fallecimiento, incluidas las consecuencias, secuelas, complicaciones o agravamientos de una enfermedad o accidente, observados antes de la contratación del viaje de:**

- Usted mismo, su cónyuge de hecho o de derecho, sus ascendientes o descendientes (de cualquier grado), su tutor o cualquier persona que viva habitualmente bajo su techo.
- Sus hermanos, hermanas, incluidos los hijos del cónyuge o pareja conviviente de uno de sus ascendientes directos, cuñados, cuñadas, yernos, nueras, suegros, suegras.
- Su sustituto profesional designado en el momento de la contratación.
- La persona designada en el momento de la firma del presente contrato responsable durante su viaje de cuidar o acompañar en vacaciones a sus hijos menores de edad, o a la persona discapacitada que viva bajo su techo, siempre que se produzca una hospitalización de más de 48 horas o el fallecimiento.

• **Complicaciones del embarazo hasta la semana 28.**

- ✓ Y que supongan el cese absoluto de toda actividad profesional o de otro tipo y siempre que en el momento de la salida no esté embarazada de más de 6 meses o,
- ✓ Si la naturaleza del viaje en sí es incompatible con el estado de embarazo, siempre y cuando usted no tuviera conocimiento de su estado en el momento de la inscripción.

• **Denegación de embarque debido a la toma de temperatura del Beneficiario/Asegurado a su llegada al aeropuerto de salida.** (Deberá enviarnos un justificante de la empresa de transporte que le haya denegado el embarque, o de las autoridades sanitarias; a falta de este justificante, no será posible la indemnización).

**Es su responsabilidad establecer la realidad de la situación que da lugar al derecho a nuestras prestaciones, y nos reservamos el derecho de rechazar su solicitud, por indicación de nuestros médicos, si la información proporcionada no demuestra la realidad de los hechos.**

**CANCELACIÓN POR CUALQUIER CAUSA**

Está cubierto por los motivos y las circunstancias que se enumeran a continuación, con exclusión de todos los demás, dentro del límite indicado en el Cuadro de Garantías:

• **Daños materiales graves** que requieran su presencia el día previsto de salida para tomar las medidas de precaución necesarias, como consecuencia de un incendio, daños por agua o elementos naturales y que afecten a más del 50 % de sus locales privados o profesionales.

• **Robo en locales privados o profesionales** que requiera 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 que coincida con el viaje previsto y siempre que la cita no se conociera en el momento de firmar 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 en su vehículo** ocurridos dentro de las 48 horas anteriores a la salida y en la medida en que ya no pueda ser utilizado para llegar al lugar de la estancia / el punto de partida.
- **Un accidente o una avería de su medio de transporte** durante su viaje 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.
- **Su despido económico** o el de su cónyuge de hecho o de derecho, siempre que el procedimiento no se hubiera iniciado en el momento de firmar el presente Contrato y/o que usted no tuviera conocimiento de la fecha del hecho en el momento de la firma del Contrato.
- **La obtención de un empleo asalariado o de unas prácticas remuneradas** que se hagan efectivas antes o durante las fechas previstas para su viaje mientras estaba inscrito en el paro, siempre que no se trate de una prórroga, renovación o modificación del tipo de contrato o de una misión proporcionada por una empresa de trabajo temporal.
- **Su convocatoria de carácter imperativo, imprevisible y no aplazable** por una administración, a una fecha durante el viaje previsto, y siempre que la convocatoria no se conociera en el momento de firmar el Contrato.
- **Su convocatoria a un examen de recuperación de la universidad** en una fecha durante su viaje, siempre que el fallo del examen no se conociera en el momento de la firma del presente Contrato.
- **La denegación de un visado de turista** por parte de las autoridades del país elegido para su viaje, siempre que no haya presentado una solicitud que hubiera sido rechazada por dichas autoridades durante un viaje anterior, que sus acciones 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 el período de la estancia asegurada o en los 8 días anteriores a su partida y siempre que el traslado no se conociera en el momento de firmar el Contrato. Esta cobertura se concede a los trabajadores asalariados, **excluyendo a los miembros de una profesión liberal, a los directivos, a los representantes legales de empresas, a los trabajadores autónomos, a los artesanos y a los trabajadores del espectáculo.**
- **La eliminación o el cambio de la fecha de su permiso remunerado por parte de su empleador.** Esta cobertura se concede a los trabajadores asalariados, **excluyendo a los miembros de una profesión liberal, a los directivos, a los representantes legales de empresas, a los trabajadores autónomos, a los artesanos y a los trabajadores del espectáculo.** Este permiso, que corresponde a un derecho adquirido, debe haber sido acordado por escrito por el empresario antes de la firma del Contrato.
- **Su citación para la adopción de un niño** durante el periodo de su estancia asegurada, siempre que la cita no se conociera en el momento de firmar el Contrato.
- **Cancelación por separación** de una pareja casada, vinculada mediante pacto civil de solidaridad o cohabitación notoria. Esta cobertura solo se adquiere previa presentación de los documentos legales y administrativos que demuestren el carácter real de la separación o de la vida en común en el caso de cohabitación (procedimiento de divorcio, rescisión del pacto civil de solidaridad, todos los documentos que demuestren la vida en común de la pareja, facturas de electricidad, gas y teléfono, cuentas bancarias comunes, declaración conjunta, etc.).
- **Robo, en las 48 horas anteriores a la salida, de sus documentos de identidad** (pasaporte, tarjeta de identidad) **esenciales para cruzar la(s) frontera(s)** prevista(s) durante el viaje, siempre que se haya hecho una denuncia del robo, tan pronto como se tenga conocimiento del mismo, ante las autoridades policiales más cercanas.
- **Cancelación por motivo garantizado** de una o varias personas inscritas al mismo tiempo que usted (máximo 09) y aseguradas en este contrato. Si desea viajar solo, se tendrán en cuenta los costes adicionales, sin que nuestro reembolso supere el importe debido en caso de cancelación en la fecha del evento.
- **Gastos de cambio de nombre** que cobra el proveedor si, debido a un acontecimiento garantizado, usted prefiere ser sustituido por otra persona en lugar de cancelar su estancia. Nuestro reembolso no superará el importe adeudado en caso de cancelación en la fecha del cambio de nombre.

• **Revuelta, atentado o acto de terrorismo ocurridos en el extranjero**, en la ciudad o las 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 suceso ha provocado daños materiales y corporales en la ciudad o las ciudades donde se iba a realizar el viaje.
- El Ministerio de Asuntos Exteriores francés desaconseja encarecidamente viajar a la ciudad o las ciudades de destino de su viaje.
- La fecha de su salida está prevista para menos de 30 días después del suceso y no se ha producido ningún suceso de la misma naturaleza en el país en cuestión en los 30 días anteriores a la contratación de la póliza, y este debe ser posterior a la misma.

En todos los casos de cancelación de viaje, la indemnización se le abonará tras descontar una franquicia específica indicada en el Cuadro de Garantías. Esta franquicia también se aplica a las personas inscritas al mismo tiempo que usted y aseguradas en virtud del presente Contrato.

#### **CANCELACIÓN POR CUALQUIER MOTIVO Y EXCEPCIONES**

La garantía también cubre hasta el límite indicado en el Cuadro de Garantías, por **cualquier otro acontecimiento fortuito, cualquiera que sea, que constituya un obstáculo inmediato, real y grave**, que impida su salida y/o el ejercicio de las actividades previstas durante su estancia. Se entiende por acontecimiento fortuito cualquier circunstancia súbita, imprevisible y ajena a la voluntad del asegurado que justifique la cancelación del viaje. El acontecimiento aleatorio debe tener una relación causal directa con la imposibilidad de salir.

#### **IMPORTE DE LA GARANTÍA**

La indemnización pagada en aplicación de este Contrato no podrá superar en ningún caso el precio del viaje declarado en el momento de la firma del presente Contrato y dentro de los límites previstos en el Cuadro de Garantías.

Le reembolsaremos el importe de los gastos de cancelación cobrados de acuerdo con las condiciones del baremo de cancelación que figura en las condiciones de la agencia de viajes.

Los gastos de solicitud inferiores a 50 euros, las propinas, los visados y la prima pagada a cambio de la firma del presente Contrato no son reembolsables.

#### **¿DE CUÁNTO TIEMPO DISPONE PARA DECLARAR EL SINIESTRO?**

##### **Dos pasos**

1/ Tan pronto como se manifieste la enfermedad o tenga conocimiento del hecho que da lugar a la garantía, deberá notificarlo a su **agencia de viajes INMEDIATAMENTE**.

**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 establecida por una autoridad competente, de acuerdo con el baremo de cancelación establecido en las condiciones particulares de venta de la agencia de viajes.**

2/ Por otro lado, debe declarar el siniestro ante **MIMAT 15 rue des halles - 75001 PARÍS** en un plazo de cinco días hábiles a partir del hecho que da lugar a la garantía.

#### **¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?**

**Su declaración escrita de reclamación debe ir acompañada de:**

- En caso de enfermedad o accidente, un certificado médico y/o un informe 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 la ficha del registro civil.
- En todos los demás casos, un justificante del motivo de su cancelación.

**Tendrá que comunicar a MIMAT los documentos médicos y la información médica necesaria para la investigación de su expediente mediante el sobre preimpreso de "Servicio Médico" que le enviaremos al recibir la reclamación, así como el cuestionario médico que debe rellenar su médico.**

**Si no dispone de estos documentos o de dicha información, debe obtenerlos del médico que le trate y enviarlos en el sobre preimpreso mencionado anteriormente a MIMAT. También se le pedirá que proporcione a cualquier información o documento que se le solicite para justificar el motivo de su cancelación, incluyendo:**

- ✓ Todas las fotocopias de las recetas de medicamentos, pruebas o exámenes, así como todos los documentos que justifiquen su expedición o ejecución y, en particular, los formularios de baja laboral que contengan, para los medicamentos prescritos, copias de las etiquetas correspondientes.
- ✓ 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 indemnizaciones diarias.
- ✓ La factura original del débito que debe pagar a la agencia de viajes o que esta conserva.
- ✓ El número de su póliza de seguro.
- ✓ El formulario de inscripción emitido por la agencia de viajes.
- ✓ En caso de accidente, deberá especificar las causas y las circunstancias y facilitarnos los nombres y la dirección de los responsables, así como de los testigos, en su caso.
- ✓ En caso de denegación de embarque: justificante expedido por la empresa de transporte que le ha denegado el embarque, o por las autoridades sanitarias; a falta de este justificante, no será posible la indemnización).
- ✓ Y cualquier otro documento necesario.

**También se acuerda expresamente que usted acepta por adelantado el principio de un examen por parte de nuestro asesor médico. Por lo tanto, si se opone sin una razón legítima, perderá sus derechos de garantía.**

#### **QUEDA EXCLUIDO**

**La garantía de Cancelación no cubre la imposibilidad de salir debido al cierre de fronteras, la organización material, las condiciones de alojamiento o la seguridad del destino.**

**Además de las exclusiones comunes a todas las coberturas, también se excluyen las siguientes:**

- ◆ Acontecimiento, enfermedad o accidente diagnosticado por primera vez, recaída, agravamiento u hospitalización entre la fecha de compra de la estancia y la fecha de firma del Contrato de seguro.
- ◆ Cualquier circunstancia que vaya en detrimento del mero disfrute.
- ◆ Embarazo, incluyendo sus complicaciones, más allá de la semana 28 y, en todos los casos, la interrupción voluntaria del embarazo, el parto, la fecundación in vitro y sus consecuencias.
- ◆ Olvido de vacunación.
- ◆ Incumplimiento de cualquier tipo, incluido el financiero, por parte del transportista que imposibilite el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.
- ◆ La falta o el exceso de nieve.

- ◆ Cualquier evento médico cuyo diagnóstico, síntomas o causa sean de naturaleza psíquica, psicológica o psiquiátrica, y que no haya dado lugar a una hospitalización de más de 3 días consecutivos posteriores a la firma del presente Contrato.
- ◆ La contaminación, la situación sanitaria local, las catástrofes naturales cubiertas por el procedimiento previsto por la Ley N.º 82.600 del 13 de julio de 1982, y sus consecuencias, los fenómenos meteorológicos o climáticos.
- ◆ Las consecuencias de un proceso penal contra usted.
- ◆ Cualquier otro acontecimiento que se produzca entre la fecha de firma del Contrato de seguro y la fecha de salida de su viaje.
- ◆ Cualquier acontecimiento que se produzca entre la fecha de contratación del viaje y la fecha de firma del Contrato de seguro.
- ◆ Ausencia de riesgo.
- ◆ Acto intencionado y/o jurídicamente reprochable, las consecuencias de los estados etílicos y el consumo de drogas, cualquier sustancia estupefaciente mencionada en el Código de Salud Pública, de medicamentos y de tratamientos no prescritos por un médico.
- ◆ El simple hecho de que el destino geográfico del viaje esté desaconsejado por el Ministerio de Asuntos Exteriores francés.
- ◆ Acto de negligencia por su parte.
- ◆ Cualquier evento del que la agencia de viajes pueda ser responsable de acuerdo con el Código de Turismo vigente.
- ◆ La no presentación, por cualquier motivo, de los documentos esenciales para la estancia, como el pasaporte, el documento de identidad, el visado, los billetes de transporte, la cartilla de vacunación, salvo en caso de robo del pasaporte o del documento de identidad en las 48 horas anteriores a la salida.

## **2/ COSTES DE INTERRUPCIÓN DE LA ESTANCIA**

Tras su repatriación médica organizada por MUTUAIDE ASSISTANCE o por cualquier otra compañía de asistencia, le reembolsaremos a usted y a los miembros de su familia adherentes o a una persona adherente en virtud del presente contrato que le acompañe, los gastos de alojamiento ya pagados y no utilizados (transporte no incluido) prorrateados por tiempo, a partir de la noche siguiente al suceso que haya provocado la repatriación médica o la hospitalización in situ.

Asimismo, si un miembro de su familia que no participa en el viaje sufre una enfermedad grave, un accidente físico grave o el fallecimiento, y si, como consecuencia de ello, tiene que interrumpir su estancia y procedemos a su repatriación, le reembolsaremos a usted y a los miembros de su familia adherentes o a la persona que le acompañe, prorrateados por tiempo, los gastos de alojamiento ya abonados y no utilizados (transporte no incluido) a partir de la noche siguiente a la fecha del regreso anticipado.

Asimismo, en caso de robo, daños graves por incendio, explosión, daños por agua o daños causados por las fuerzas de la naturaleza en sus locales profesionales o privados, y que requieran su presencia para tomar las medidas de protección necesarias, le reembolsaremos a usted y a los miembros de su familia adherentes o a la persona que le acompañe, prorrateados en el tiempo, los gastos de la estancia ya pagados y no utilizados (transporte no incluido) a partir de la noche siguiente a la fecha de su regreso anticipado.

**Esta garantía no puede combinarse con la prestación "Viaje de compensación".**

## **QUEDA EXCLUIDO**

Además de las exclusiones comunes a todas las coberturas, también se excluye lo siguiente:

- ◆ Solicitudes de reembolso de billetes de transporte.
- ◆ Solicitudes de reembolso de prestaciones que no figuren en el formulario de inscripción del viaje y, por tanto, no garantizadas (incluso si estas prestaciones se adquieren del representante local del organizador).
- ◆ Interrupciones de la estancia cuando el hecho causante del siniestro se conociera antes del inicio del viaje.

### ¿CUÁLES SON SUS OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO?

Deberá presentar su reclamación a **MIMAT 15 rue des halles - 75001 PARIS** en el plazo de cinco días hábiles desde el momento en que ha tenido conocimiento del hecho, salvo en caso de fuerza mayor. Una vez transcurrido este plazo, si sufrimos daños como consecuencia de la declaración tardía, perderá todo derecho a indemnización.

Deberá enviarnos todos los documentos necesarios para constituir el expediente y demostrar así la validez y el importe de la reclamación.

En todos los casos, tendrá que proporcionar:

- Las facturas originales detalladas del operador turístico que muestren los servicios terrestres y de transporte.
- La factura del viaje o el formulario de inscripción de la agencia.
- El certificado o la prueba de la Tramitadora que confirme la fecha de repatriación o el retorno anticipado y su motivo.
- Cualquier otro documento que consideremos necesario para la instrucción del caso.

**Si no se proporciona a nuestro asesor médico la información médica necesaria para la instrucción, el caso no podrá resolverse.**

### **ARTÍCULO 3 - EXCLUSIONES GENERALES**

No intervenimos en:

- ◆ Las prestaciones que no hayan sido solicitadas durante el viaje o que no hayan sido organizadas por nosotros, o de acuerdo con nosotros, no dan derecho a ningún reembolso ni compensación a posteriori.
- ◆ Los gastos de restauración y alojamiento, excepto los especificados en el texto de las garantías.
- ◆ Los daños causados intencionadamente por el Beneficiario y los derivados de su participación en un crimen, un delito o un altercado, salvo en caso de legítima defensa.
- ◆ La cuantía de las penas y sus consecuencias.
- ◆ El consumo de estupefacientes o drogas no prescritos por un médico.
- ◆ El estado de intoxicación etílica.
- ◆ Las tasas de aduana.
- ◆ La participación como competidor en un deporte de competición o en un rally que conduzca a una clasificación nacional o internacional organizado por una federación deportiva para la que se haya expedido una licencia, así como el entrenamiento para dichas competiciones.
- ◆ La práctica, a título profesional, de cualquier deporte.
- ◆ La participación en competiciones o pruebas de resistencia o velocidad y sus pruebas preparatorias, a bordo de cualquier vehículo terrestre, acuático o aéreo.

- ◆ Las consecuencias del incumplimiento de las normas de seguridad reconocidas relacionadas con la práctica de cualquier actividad deportiva de ocio.
- ◆ Los gastos incurridos después del retorno del viaje o de la expiración de la garantía.
- ◆ Los accidentes derivados de su participación, incluso como aficionado, en los siguientes deportes: deportes de motor (independientemente del vehículo de motor utilizado), deportes aéreos, alpinismo de alta montaña, bobsleigh, caza de animales peligrosos, hockey sobre hielo, skeleton, deportes de combate, espeleología, deportes de nieve con clasificación internacional, nacional o regional.
- ◆ El incumplimiento voluntario de la normativa del país visitado o la práctica de actividades no autorizadas por las autoridades locales.
- ◆ Prohibiciones oficiales, embargos o coacciones por la fuerza pública.
- ◆ El uso por parte del Beneficiario de dispositivos de navegación aérea.
- ◆ El uso de dispositivos de guerra, explosivos y armas de fuego.
- ◆ Los daños resultantes de la falta intencionada o dolosa del Beneficiario, de acuerdo con el artículo L.113-1 del Código de Seguros.
- ◆ Suicidio e intento de suicidio.
- ◆ Epidemias y pandemias, salvo que se estipule lo contrario en la cobertura, contaminación, catástrofes naturales.
- ◆ Guerra civil o internacional, disturbios, huelgas, movimientos populares, actos de terrorismo, toma de rehenes.
- ◆ La desintegración del núcleo atómico o cualquier irradiación de una fuente de energía radiactiva.

MUTUAIDE ASSISTANCE no podrá ser considerada responsable de los incumplimientos o contratiempos en la ejecución de sus obligaciones que se deriven de casos de fuerza mayor, o de acontecimientos tales como guerras civiles o extranjeras, motines o movimientos populares, cierres patronales, huelgas, atentados, actos de terrorismo, piratería, tormentas y huracanes, terremotos, ciclones, erupciones volcánicas u otros cataclismos, desintegración del núcleo atómico, explosión de artefactos y efectos nucleares radiactivos, epidemias, efectos de la contaminación y las catástrofes naturales, efectos de las radiaciones o cualquier otro caso fortuito o de fuerza mayor, así como sus consecuencias.

#### ARTÍCULO 4 - TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES

En caso de desacuerdo o insatisfacción con la ejecución de su contrato, le invitamos a ponerlo en conocimiento de MIMAT escribiendo a [reclamation@mimat.fr](mailto:reclamation@mimat.fr) o a MIMAT - Departamento de Reclamaciones - 15 rue des halles - 75001 PARIS para las coberturas de seguro que se indican a continuación:

- ✓ Cancelación
- ✓ Costes de interrupción de la estancia

Si no está satisfecho con la respuesta que recibe, puede enviar una carta a:

**MUTUAIDE**  
**Service Assurance**  
**TSA 20296**  
**94368 Bry sur Marne Cedex**

MUTUAIDE acusará recibo de su carta en un plazo de 10 días laborables. La tramitará en un plazo máximo de 2 meses.

Si el desacuerdo persiste, puede remitir el asunto a la Mediación de Seguros por correo a:

**Mediación de seguros**  
**TSA 50110**

75441 París Cedex 09

**ARTÍCULO 5 - RECOGIDA DE DATOS**

El Beneficiario reconoce tener conocimiento de que el Asegurador trata sus datos personales de acuerdo con la normativa relativa a la protección de datos personales vigente y que, además:

- Las respuestas a las preguntas formuladas son obligatorias y que, en caso de declaraciones falsas u omisiones, las consecuencias para él pueden ser la nulidad del contrato (artículo L. 113-8 del Código de Seguros) o la reducción de las indemnizaciones (artículo L. 113-9 del Código de Seguros),

- El tratamiento de los datos personales es necesario para la suscripción y ejecución del contrato y sus garantías, para la gestión de las relaciones comerciales y contractuales, o para la ejecución de las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas vigentes.

- Los datos recogidos y tratados se conservan durante el tiempo necesario para ejecutar el contrato o la obligación legal. A continuación, estos datos se archivan de acuerdo con los plazos establecidos en las disposiciones sobre prescripción.

- Los destinatarios de los datos que le conciernen son, dentro de los límites de sus atribuciones, los servicios de la Aseguradora encargados de la conclusión, gestión y ejecución del Contrato de seguro y de las garantías, sus delegados, representantes, socios, subcontratistas y reaseguradores en el marco del ejercicio de sus misiones.

También pueden transmitirse, si es necesario, a los organismos profesionales, así como a todas las personas que intervienen en el contrato, como abogados, peritos, funcionarios judiciales y ministeriales, curadores, tutores e investigadores.

La información relativa al Suscriptor también le puede ser transmitida, así como a todas las personas habilitadas como Terceros Autorizados (tribunales, árbitros, mediadores, ministerios competentes, autoridades de tutela y control y todos los organismos públicos autorizados para recibirlos, así como a los departamentos encargados del control, como los auditores de cuentas, los auditores y los departamentos encargados del control interno).

- En su calidad de institución financiera, la Aseguradora está sujeta a las obligaciones legales derivadas principalmente del código monetario y financiero en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y, como tal, pone en marcha un proceso de seguimiento de los contratos que puede dar lugar a la elaboración de una declaración de sospecha o una medida de congelación de activos.

Los datos y documentos relativos al Beneficiario se conservan durante un periodo de cinco (5) años a partir del cierre del contrato o de la finalización de la relación.

- Sus datos personales también se pueden utilizar en el contexto del tratamiento para combatir el fraude en los seguros, lo que puede llevar a la inscripción en una lista de personas con riesgo de fraude.

Este registro puede dar lugar a una prolongación del estudio del expediente, o incluso a la reducción o denegación del beneficio de un derecho, una prestación, un contrato o un servicio ofrecido.

En este contexto, los datos personales que le conciernen (o que conciernen a las personas que forman parte de o interesadas en el contrato) pueden ser tratados por todas las personas autorizadas que intervienen en las entidades del Grupo Asegurador en el marco de la lucha contra el fraude. Estos datos también se pueden destinar al personal autorizado de las organizaciones directamente implicadas en un fraude (otras organizaciones de seguros o intermediarios; autoridades judiciales, mediadores, árbitros, auxiliares de justicia, agentes judiciales; organismos terceros autorizados por una disposición legal y, en su caso, víctimas del fraude o sus representantes).

En caso de alerta de fraude, los datos se conservan durante un máximo de seis (6) meses para calificar la alerta y luego se eliminan, a menos que la alerta resulte pertinente. En caso de alerta relevante, los datos se conservan hasta cinco (5) años desde el cierre del expediente de fraude, o hasta el final del procedimiento judicial y los plazos de prescripción aplicables.

En el caso de las personas inscritas en una lista de presuntos defraudadores, los datos que les conciernen se eliminan una vez transcurrido el plazo de 5 años a partir de la fecha de inscripción en la lista.

- En su calidad de Aseguradora, está autorizada a tratar los datos relativos a las infracciones, las condenas y las medidas de seguridad, ya sea en el momento de la firma del contrato, durante su ejecución o en el marco de la gestión de los litigios.
- La Aseguradora también pueden utilizar los datos personales en el marco de los tratamientos que lleva a cabo y cuya finalidad es la investigación y el desarrollo para mejorar la calidad o la pertinencia de sus futuros productos de seguros y/o de asistencia y ofertas de servicios.
- Los datos personales que le conciernen pueden ser accesibles para algunos empleados o proveedores del Asegurador establecidos en países situados fuera de la Unión Europea.
- El Beneficiario tiene derecho a acceder, rectificar, eliminar y oponerse a los datos tratados acreditando su identidad. También tiene derecho a solicitar que se limite el uso de sus datos cuando ya no sea necesario, o a recuperar en un formato estructurado los datos que ha proporcionado cuando sea necesario para el contrato o cuando haya consentido el uso de dichos datos.

Tiene derecho a establecer directrices sobre el destino de sus datos personales después de su muerte. Estas directrices, generales o específicas afectan a la conservación, la eliminación y la comunicación de sus datos tras su fallecimiento.

Estos derechos se pueden ejercer ante el Responsable de Protección de Datos de la Aseguradora:

- por correo: a la dirección [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)
- o
- por correo a la siguiente dirección: Responsable de la protección de datos – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

Tras haber realizado una solicitud ante el Responsable de la protección de datos y no haber obtenido respuesta satisfactoria, tiene la posibilidad de acudir a la CNIL (Comisión Nacional de Informática y Libertades).

## ARTÍCULO 6 - SUBROGACIÓN

MUTUAIDE ASSISTANCE se subroga hasta el límite de las indemnizaciones abonadas 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 proporcionadas 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 7 - PRESCRIPCIÓN

En aplicación del artículo L. 114-1 del Código de Seguros, toda acción derivada del presente contrato prescribe a los dos años del hecho que la originó. Este plazo se amplía a diez años para las garantías por fallecimiento, y las acciones de los beneficiarios prescriben a más tardar treinta años después del hecho.

No obstante, este plazo no correrá:

- En caso de reticencia, omisión, declaración falsa o inexacta sobre el riesgo incurrido, desde el día en que la Aseguradora ha tenido conocimiento de ello.
- En caso de siniestro, solo a partir del día en que los interesados han tenido conocimiento del mismo, si prueban que lo ignoraban hasta entonces.

Cuando la acción del Asegurado contra la Aseguradora se base en el recurso de un tercero, el plazo de prescripción solo se contabilizará a partir del día en que el tercero ejerció la acción judicial contra el Asegurado o fue indemnizado por éste.

Este plazo de prescripción puede interrumpirse, de acuerdo 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 la persona contra la que prescribe (artículo 2240 del Código Civil).
- Una acción judicial, incluso en un procedimiento de urgencia, hasta que se termine la instancia. Lo mismo sucede cuando la demanda se presenta ante un tribunal que carece de competencia o cuando el acto de presentación de la demanda ante el tribunal se anula por un defecto de procedimiento (artículos 2241 y 2242 del Código Civil). La interrupción es nula si el demandante retira su demanda o deja caducar el procedimiento, o si su demanda es rechazada definitivamente (artículo 2243 del Código Civil).
- Una medida cautelar adoptada en virtud del Código de Procedimientos Civil de Ejecución o un acto de ejecución forzosa (artículo 2244 del Código Civil).

Se recuerda que:

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

En cambio, la citación de uno de los herederos de un deudor solidario o el reconocimiento de este no interrumpe el plazo de prescripción respecto de los demás coherederos, incluso en el caso de un crédito hipotecario, si la obligación es divisible. Dicha interpelación o reconocimiento interrumpe el plazo de prescripción, en lo que respecta a los demás codeudores, únicamente en lo que se refiere a la parte por la que responde el heredero.

Para interrumpir el plazo de prescripción por el conjunto, respecto a los demás codeudores, es necesario que se haga una interpelación de todos los herederos del deudor fallecido o que se reconozcan todos estos herederos (artículo 2245 del Código Civil).

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

El plazo de prescripción también puede interrumpirse por:

- El nombramiento de un perito a raíz de un siniestro.
- El envío de una carta certificada con acuse de recibo (dirigida por la Aseguradora al Asegurado respecto a la acción de pago de la prima, y dirigida por el Asegurado a la Aseguradora respecto al pago de la indemnización del siniestro).

## **ARTÍCULO 8 - RESOLUCIÓN DE LITIGIOS**

Cualquier litigio que surja entre la Aseguradora y el Beneficiario en relación con la determinación y el pago de las prestaciones será sometido por la parte más diligente, a falta de resolución 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 9 - DECLARACIONES FALSAS**

Cuando cambian el propósito del riesgo o disminuyen nuestra opinión:

- Cualquier reticencia o declaración intencionadamente falsa por su parte implica la nulidad del contrato. Las primas pagadas siguen siendo de nuestra propiedad y tendremos derecho a exigir el pago de las primas adeudadas, según lo dispuesto en el artículo L. 113.8 del Código de Seguros.
- Cualquier omisión o declaración inexacta por su parte, cuya mala fe no quede demostrada, dará lugar a la cancelación del contrato 10 días después de la notificación que se le envíe por carta certificada y/o la aplicación de la reducción de las indemnizaciones del Código de Seguros prevista en el artículo L. 113.9.

**ARTÍCULO 10 - 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.